

**JUAL BELI BARANG TIDAK SESUAI SPESIFIKASI
PERSPEKTIF BA'I SALAM DAN UNDANG-UNDANG
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Mukhtar OS Desa Pucok Alue Barat Kecamatan
Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

BAHAUDIN
202112022



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE
TAHUN 2026 M/1448**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Bahaudin

Nim : 202112022

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Jual beli barang tidak sesuai spesifikasi perspektif bai' salam dan undang-undang republik nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, studi kasus took mukhtar os desa pucok alue barat kecamatan simpang ulim kabupaten aceh timur** Indonesia merupakan karya asli saya. Seluruh informasi dari sumber lain yang dikutip dalam skripsi tersebut telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam daftar referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme dari pihak lain, maka saya bersedia untuk sepenuhnya menerima sanksi yang akan diberikan atas pelanggaran ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NARRASYAH
LHOKSEUMAWE

Lhokseumawe, 28 Juni 2026

BAHAUDIN
NIM 202112022

KATA PENGANTAR

Dengan menundukkan seluruh jiwa dan raga serta rasa syukur yang tak terhingga, saya curahkan seluruh puji hanya kepada Allah Swt, yang telah memberikan secercah pencerahan kepada saya untuk memperoleh inspirasi, semangat dan optimisme yang tinggi sehingga senantiasa merindukan lahirnya sebuah karya tulis ilmiah tentang manajemen perpustakaan dalam meningkatkan literasi mahasiswa. Dengan *qudrah* dan *Iradah*-Nyalah, saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan demikian, penulis memformulasikan skripsi ini dengan judul “ *Jual beli barang tidak sesuai spesifikasi perspektif bai’ salam dan undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*”.

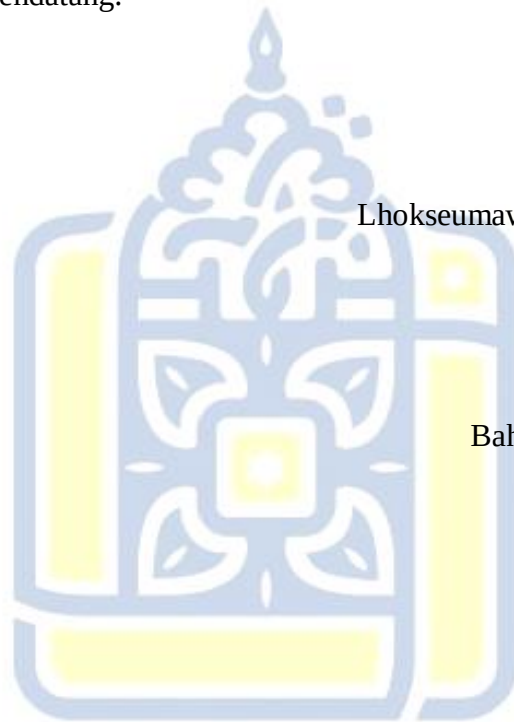
Selawat dan salam, penulis curahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, dan sahabat seperjuangan yang selalu bersama dalam memperjuangkan Islam. Kehadiran skripsi ini tidak terlepas dari cinta dan kasih sayang beliau. Meskipun skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi sistematika penulisan, kreativitas gagasan, dan aspek lainnya. Namun, kehadirannya tidak terlepas dari sentuhan orang-orang hebat yang telah memungkinkan saya menyelesaikan dalam waktu yang tepat. Oleh karena itu, penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik berupa tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini. Penghargaan tersebut penulis sampaikan kepada:
Jurusan Hukum Ekonomi Syariah..

1. Bapak Prof. Dr. Danial, M.Ag., selaku Rektor UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe.
2. Bapak Syahrial Razali Ibrahim, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe.
3. Bapak Ramadhan, Lc., M.A., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe
4. Kepada Bapak Safwan, S.H.I.,M.S.I selaku Sekertaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan juga sekaligus sebagai pembimbing..
5. Bapak Dr.Nazaruddin, M.A selaku pembimbing I dan bapak Azzubaili,S.H., M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dalam menulis skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Syariah UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Syariah.
7. Kepada Ayahanda tercinta Abidin ahmad dan Ibunda tercinta Nurlaili a jalil, Seluruh perjuangan dan usaha penulis adalah persembahan kecil untuk Ayahanda dan Ibunda tercinya yang telah berjuang dan rela menerima banyak rasa sakit, terimakasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak putus berhenti mengalir.
8. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang selalu bersama dari awal sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah disusun dengan segala upaya menuju kesempurnaan, akan tetapi peneliti menyadari kesempurnaan hanya milik Allah semata, sehingga kekurangan dan kesalahan mungkin banyak terdapat didalamnya. Hal ini dikarenakan minimnya ilmu dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan peneliti dimasa yang akan mendatang.

Lhokseumawe, 13 Mei 2026

Bahauddin



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

PEDOMAN TRANSLITERASI
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
 Nomor: 158 Tahun 1987
 Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er

ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN LITERASI	v
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Pelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	9
E. Definisi oprasional	9
F. Metode penelitian	11
1. Lokasi penelitian	11
2. Pendekatan dan jenis penelitian	11
3. Sumber data.....	11
4. Metode pengumpulan data	12
5. Teknik pengumpulan data	12
6. Teknik analisis data	13
7. Teknik pengecekan kebahasaan data	14
8. Teknik penulisan	14
G. Sistematika penulisa	14
BAB II PERSPEKTIF TEORI.....	15
A. Kajian Terdahulu.....	15
B. Jual beli.....	18
1. Pengertian jual beli	18
2. Syarat dan rukun jual beli	20
3. Macam-macam jual beli.....	27
4. Manfaat jual beli.....	29
5. Ketentuan jual beli online berdasarkan hukum ekonomi syariah.....	30
6. Hak khiyar dalam jual beli	35
C. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
1. Sejarah Singkat Toko Muktar OS.....	54
2. Profil Toko Muktar OS	55

3. Struktur Pengelola Toko	55
4. Jenis Produk yang Dipasarkan	56
5. Sistem Penjualan (Offline dan Online)	57
B. Praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar OS	57
1. Mekanisme Jual Beli Di Toko Mukhtar Olshop Grosir Dan Enceran.....	57
2. Bentuk Ketidaksesuaian Spesifikasi Barang	59
3. Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Spesifikasi Barang	61
4. Penyelesaian Ketidaksesuaian Spesifikasi Barang.....	62
C. Tinjauan Bai' Salam terhadap Praktik Jual Beli Barang Yang Tidak Sesuai Spesifikasi di toko Mukhtar OS.....	63
D. Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Barang yang tidak Sesuai Spesifikasi di Toko Mukhtar Os	67
E. Analisa Peneliti	73
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar OS Desa Pucok Alue Barat Kecamatan Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur serta menganalisisnya berdasarkan perspektif ba'i salam dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat praktik jual beli barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati antara penjual dan pembeli. Dalam perspektif ba'i salam, kejelasan spesifikasi barang merupakan syarat penting dalam akad. Oleh karena itu, ketidaksesuaian barang dengan kesepakatan menunjukkan bahwa pelaksanaan akad belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip ba'i salam. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak memperoleh barang yang sesuai dengan informasi dan perjanjian, sedangkan pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang tidak sesuai spesifikasi.

Kata Kunci: Jual Beli, Ba'i Salam, Perlindungan Konsumen, Barang Tidak Sesuai Spesifikasi.



ABSTRAK

This study aims to examine the practice of selling goods that do not conform to the agreed specifications at Mukhtar OS Store, Pucok Alue Barat Village, Simpang Ulim District, East Aceh Regency, and to analyze it from the perspective of Bai' Salam and Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research employs a qualitative field research approach. The data were collected through observation, interviews, and documentation, and then analyzed using a descriptive qualitative method. The findings indicate that there are still practices where the goods received by consumers do not match the agreed specifications. From the perspective of Bai' Salam, the clarity of the specifications of the goods is an essential requirement of the contract. Therefore, the delivery of goods that do not conform to the agreed specifications indicates that the implementation of the contract is not fully in accordance with the principles of Bai' Salam. Furthermore, under Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, consumers have the right to receive goods that correspond to the information and agreement provided by the seller. Business actors are therefore obligated to provide accurate information and are responsible for any losses suffered by consumers due to goods that do not meet the agreed specifications.

Keywords: *Sale and Purchase, Bai' Salam, Consumer Protection, Goods Not in Accordance with Specifications.*



المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى اكتشاف ممارسات شراء وبيع السلع التي لا تستوفي المواصفات في متجر مختار OS قرية غرب بوكوك ألوه، منطقة سيمبانغ أوليم، مقاطعة شرق آتشيه، وتحليلها بناء على منظور مجلس المسلمين وقانون جمهورية إندونيسيا رقم 8 لعام 1999 المتعلق بحماية المستهلك. تستخدم هذه الدراسة طريقة بحث ميداني مع نهج نوعي. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق، ثم تم تحليلها بطريقة وصفية نوعية. تظهر نتائج الدراسة أنه لا تزال هناك ممارسات لشراء وبيع السلع لا تتوافق مع المواصفات المتفق عليها بين البائع والمشتري. من منظور البعي-سلام، فإن وضوح مواصفات البضائع هو شرط مهم في العقد. لذلك، فإن عدم توافق السلع مع الاتفاقية يظهر أن تنفيذ العقد لا يتوافق تماما مع مبدأ باعلي السلام. وفي الوقت نفسه، ووفقا لقانون جمهورية إندونيسيا رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك، يحق للمستهلكين الحصول على السلع وفقا للمعلومات والاتفاقيات، بينما يلتزم الجهات التجارية بتقديم المعلومات الصحيحة وتحمل مسؤولية الخسائر التي تكبدها المستهلكون بسبب السلع التي لا تفي بالمواصفات.

الكلمات المفتاحية: الشراء والبيع، باعلي السلام، حماية المستهلك، السلع التي لا تتوافق مع المواصفات.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip-prinsip ekonomi Islam adalah prinsip-prinsip dasar yang mengatur perilaku semua pelaku bisnis dan konsumen, serta menetapkan parameter untuk transaksi. Ekonomi Islam dibedakan dari ekonomi konvensional karena bergantung pada pedoman dasar yang berasal dari hukum Islam, khususnya Al-Qur'an dan hadits, yang mengatur perilaku sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.¹

Berkaitan dengan sistem ekonomi, ekonomi merupakan aspek integral dari gaya hidup, menurut prinsip-prinsip ekonomi Islam untuk membangun sistem yang selaras dengan wahyu ilahi dan tradisi-tradisi yang terkait dengannya¹. Ekonomi Islam membutuhkan standar dasar untuk membimbing umat manusia dalam menyelesaikan berbagai tuntutan. Individu tidak dapat memperoleh produk dan layanan yang dibutuhkan tanpa membedakan dan memilih preferensi mereka berdasarkan kebutuhan pokok.²

Dalam muamalah (transaksi), khususnya bai' salam dalam perdagangan, prinsip-prinsip hukum muamalah tertanam secara intrinsik. Namun demikian, tidak semua individu melakukan transaksi sesuai dengan peraturan ini. Sejumlah besar orang terus mengabaikan protokol transaksi yang telah ditetapkan.

¹ Wiwik Handayani, "Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah ' Ah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, No. 1 (2022): 33–44, <https://doi.org/10.32332/Muamalah.V1i1.3459> This.

² Husni Thamrin Mohammad Faiza, "Falsafah Ekonomi Syariah Sebagai Way Of Life Untuk Mencapai Falaḥ," *At-Tajdid: Journal Of Islamic Studies* 2, No. 1 (2022): 1–13, <https://doi.org/10.24014/At-Tajdid.V2i1.16431>.

Contohnya termasuk beberapa strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan pendapatan, seperti mengurangi berat, jumlah, dan dimensi produk, serta mengubah kualitas barang yang dijual. Kuatnya nafsu materiil yang dikedepankan manusia demi mendapat keuntungan, kurangnya rasa kesadaran sehingga menyebabkan rantai perkenomian menjadi runtuh. Seseorang harus mencari cara untuk menciptakan lingkungan dan keadaan bagi muamalah yang selaras dengan cita-cita yang diamanatkan oleh syariah, sehingga menumbuhkan perilaku yang jujur, dapat dipercaya, dan saling mendukung.³

Sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai sebelum pengangkatan Nabi Muhammad (saw) sebagai nabi. Beliau mengantarkan barang kepada Khadijah binti Khuwaylid sebagai imbalan atas kompensasi atau remunerasi. Meskipun literatur yang membahas unsur perlindungan pada periode tersebut relatif sedikit, konsep perlindungan konsumen tampak jelas dalam kegiatan komersial Nabi Muhammad (saw). Kejujuran, keadilan, dan integritas Nabi tidak diragukan lagi di kalangan penduduk Mekah, sehingga mungkin meningkatkan reputasi dan kecerdasannya dalam perdagangan.⁴

Setelah pengangkatan Nabi Muhammad SAW sebagai Rasul, para pengikut memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang keyakinan Islam, sebagaimana diuraikan dalam Al-Quran dan Hadits. Bisnis yang adil dan jujur, menurut Al-

³ Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 03, No. 01 (2021): 52–62.

⁴ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Ius Iii*, No. 9 (2021): 526–42.

Quran, adalah bisnis yang tidak melakukan tirani dan tidak pula menindas. Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Baqarah ayat 279, yang berbunyi:⁵

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: *“maka jika kamu tidak mengerjakan(meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan menerangimu, dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”*(QS Al-Baqarah ayat 279).

Bagian ini pada awalnya tampak membahas praktik riba, meskipun secara terselubung menyampaikan pelajaran tentang perlindungan konsumen. Kesimpulan puisi tersebut menegaskan, "jangan memperlakukan dengan buruk dan jangan sampai diperlakukan dengan buruk." Bagian terakhir dari bait tersebut berisi mandat perlindungan konsumen yang melarang tindakan merugikan antara perusahaan dan pelanggan.⁶

Tindakan jual beli tidak hanya diatur oleh Syariah yang berasal dari dua sumber utama hukum Islam. Selain memenuhi kebutuhan pokok, perdagangan berfungsi sebagai mekanisme saling membantu antar individu. Dalam setiap transaksi, semua prinsip harus sepenuhnya digunakan untuk menghindari pelanggaran Syariah dalam setiap pelaksanaannya. Cita-cita keterbukaan dan kejujuran dijaga dengan ketat dalam transaksi komersial. Akibatnya, Islam

⁵ Dwi Runjani Juwita Santriati, Amanda Tikha, “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999,” *Opinia De Journal*, 2, No. 2 (2022): 32–51.

⁶ Ibid.

melarang gharar (transaksi di mana satu pihak dijamin mendapat keuntungan sementara pihak lain mengalami kerugian).⁷

Penting untuk mengakui status rentan konsumen, yang timbul dari kesadaran konsumen yang terbatas, pemahaman yang tidak memadai tentang dinamika ekonomi, dan etos kerja yang kurang baik. Misalnya, perusahaan seringkali memprioritaskan keuntungan semata, mengabaikan pertimbangan etika dan batasan moral. Oleh karena itu, kesadaran konsumen sangat penting.⁸

Pada periode ini, ekonomi telah memasuki fase baru yang disebut ekonomi digital. Pertumbuhan ekonomi digital ditandai dengan proliferasi beragam aktivitas komersial berbasis internet sebagai sarana komunikasi. Industri e-commerce mengalami pertumbuhan yang signifikan, dengan semua pemangku kepentingan menggunakannya sebagai platform untuk pertukaran barang dan jasa. Teknologi internet telah merevolusi proses pembelian dan penjualan menjadi paradigma telemarketing, di mana penjual dan pembeli dapat menyelesaikan semua transaksi dari jarak jauh tanpa perlu interaksi tatap muka. Munculnya teknologi internet telah menciptakan banyak prospek pekerjaan baru, usaha perusahaan yang inovatif, dan tidak diragukan lagi telah meningkatkan keragaman dan kreativitas pasar kerja. Berbagai kategori entitas bisnis kini dapat diakses dengan mudah melalui ponsel atau komputer milik individu. Individu hanya perlu

⁷ Nikmah Dalimunte Et Al., “Tinjauan Khiyar Terhadap Pertanggung Jawaban Penjual Online Terhadap Barang Yang Cacat,” *Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan Dan Ekonomi Islam* 11, No. 1 (2021): 74–98, <https://doi.org/10.32505/jurisprudensi.v11i1.1111>.

⁸ H. A. Khumedi Ja’far, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam,” *Asas Wa Tandhim: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Keagamaan* 6, No. 1 (2021): 95–105.

memasukkan kebutuhan mereka, dan berbagai solusi akan muncul di layar perangkat mereka.⁹

Namun walaupun dengan kecanggihan yang sudah ada, ada beberapa masalah umum yang kerap terjadi saat berbelanja online, seperti terdapat ketidaksesuaian barang yang disebabkan oleh dua macam, yaitu pertama sebagai suatu keadaan dimana barang yang diterima konsumen dari hasil transaksinya terdapat perbedaan yang mencolok dari gambar atau foto serta deskripsi yang ditampilkan penjual. Perbedaan itu bisa dimulai dari bentuk, warna, atau ukuran dari barang yang diterima. Kedua, ketidaksesuaian barang ini dinilai karena terjadinya kerusakan atau cacat pada barang yang diterima konsumen.¹⁰

Di Indonesia, produk cacat didefinisikan sebagai barang yang gagal memenuhi fungsi yang dimaksudkan atau terpengaruh oleh kondisi lain selama distribusi. Barang dianggap cacat jika melebihi batas atas dan bawah yang ditetapkan dalam kriteria yang telah ditentukan.¹¹

Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen mencakup setiap inisiatif yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum demi melindungi konsumen. Perlindungan konsumen diterapkan untuk melindungi masyarakat dari penggunaan barang atau jasa yang dapat

⁹ Sindy Lita Kumala, “Perkembangan Ekonomi Berbasis Digital Di Indonesia,” *Journal Of Economics And Regional Science* 1, No. 2 (2021): 109–17.

¹⁰ Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, And Ruhayat Taufik, “Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik,” *Jurnal Pemandhu* 3, No. 2 (2022): 63–83.

¹¹ Windi Eka Oktaviani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat,” *Reformasi Hukum* Xix, No. 2 (2021): 217–43.

membahayakan keselamatan dan kesehatan mereka.¹² Cakupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek antara lain:¹³

1. Melindungi dari potensi perbedaan antara barang yang dipasok dan spesifikasi yang disepakati dengan pelanggan.
2. Perlindungan bagi pelanggan yang mengalami perlakuan tidak adil.

Konsep perlindungan konsumen meliputi manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Perlindungan konsumen pada dasarnya mencakup pengamanan hak-hak konsumen. Untuk memberikan perlindungan konsumen yang sejati, Negara dan entitas komersial harus menjunjung tinggi hak-hak konsumen, karena pemenuhannya melindungi konsumen dari berbagai kerugian.¹⁴

Dalam pasal 7 huruf e UU perlindungan konsumen menjelaskan bahwasanya pelaku usaha mempunyai kewajiban salah satunya adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang atau jasa yang diperdagangkan agar tidak adanya cacat pada produk yang diperjualbelikan agar konsumen merasa puas terhadap produk yang dibeli. Karena apabila terjadi ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen dengan

¹² Salamiah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli," *Al'adl* Vi, No. 12 (2021), <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/225101-Perlindungan-Hukum-Bagi-Konsumen-Dalam-K-2039d4f4.Pdf>.

¹³ Ibid

¹⁴ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," 1999, https://Gatrik.Esdm.Go.Id/Assets/Uploads/Download_Index/Files/E39ab-Uu-Nomor-8-Tahun-1999.Pdf.

barang yang tertera di iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.¹⁵

Harus ada kejelasan mutlak dalam hukum mengenai perlindungan pembeli online. Hal ini tidak hanya penting untuk membela hak-hak konsumen, tetapi juga membantu bisnis menyadari betapa pentingnya melakukan hal yang benar terhadap pelanggan mereka, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk lebih etis dan transparan.¹⁶

Transaksi jual beli merupakan kegiatan yang tidak lazim dikalangan masyarakat pada saat ini, terutama di Toko Mukhtar Olshop Grosir Dan Eceran, pada toko ini menjual berbagai jenis pakaian wanita diantaranya, gamis, one set, rok, jilbab, celana dan sebagainya. Selain berjualan secara *offline* toko ini juga menerapkan sistem penjual secara online dengan mempromosikan berbagai produk mereka melalui media sosial melalui *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, maupun media social lainnya.

Adapun sistem jual beli secara online pada Toko Mukhtar Olshop Grosir dan Eceran adalah dengan melakukan pemesanan barang terlebih dahulu serta membayar uang dimuka sebagai jaminan dalam pengambilan barang setelah itu baru pemesanan tersebut diproses oleh pihak penjual. Sedangkan untuk estimasi barang pemesanan pihak penjual menjelaskan bahwa barang yang dipesan akan sampai dalam waktu 5 sampai 7 hari.

¹⁵ Jetmiko Setiawan And Indra Afrita, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi," *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"* IX, No. 1 (2025): 217–33.

¹⁶ Ahmad Ahmad Et Al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce," *Jurnal Litigasi Amsir* 10, No. 2017 (2023): 222–32.

Namun terlepas dari pada itu, ada sebagian dari konsumen yang mengeluh perihal barang yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi yang terdapat pada media social atau terdapat kecacatan pada barang tersebut. Sedangkan dari pihak penjual sendiri telah menjelaskan spesifikasi produk secara benar, sehingga terdapat kekeliruan pada transaksi ini. Permasalahan dalam perdagangan internet, termasuk penipuan, menyembunyikan cacat produk, dan perbedaan antara barang dan spesifikasi yang dilaporkan, mendorong penulis untuk melakukan studi lebih lanjut untuk sebuah tesis yang berjudul *"Jual Beli Barang Tidak Sesuai Spesifikasi perspektif Bai' salam Dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Mukhtar Olshop Grosir Dan Eceran)."*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah disebutkan di atas, isu-isu yang muncul dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar Os ?
2. Bagaimana jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar Os di tinjau dari bai' salam dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 ?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan konseptualisasi masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar Os
2. Untuk menjelaskan bagaimana perspektif Bai' salam dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhta Os.

D. Manfaat Penelitian

Secara garis besar manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang hukum ekonomi Islam terkait penjualan produk yang tidak memenuhi spesifikasi dan kewajiban penjual kepada pembeli sesuai dengan hukum ekonomi Islam dan peraturan terkait.

2. Manfaat praktis

Studi ini diharapkan dapat menjadi sumber pertimbangan, masukan, informasi, dan saran, serta pada akhirnya menjadi referensi bagi masyarakat luas.

E. Definisi Operasional

Artikel ini memerlukan deskripsi operasional dari judul untuk meningkatkan pemahaman pembaca tentang perdebatan, sehingga memperjelas arah dan tujuannya.

Definisi operasional bertujuan untuk mencegah ambiguitas dan perbedaan dalam interpretasi frasa dalam judul tesis. Sejalan dengan judul penelitian, “*Jual Beli Barang Tidak Sesuai Spesifikasi Perspektif Bai’ salam dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”.

1. Jual beli, ketika dua pihak sepakat untuk saling menukar produk atau jasa dan kemudian saling mengakui hak kepemilikan masing-masing, hal ini disebut jual beli.
2. Tidak sesuai spesifikasi, Dalam bentuk tertulis, spesifikasi menjelaskan semua fitur suatu produk atau layanan yang membuatnya sesuai untuk tujuan tertentu. Meskipun demikian, produk dianggap gagal memenuhi kriteria yang diberikan jika tidak sesuai dengan klaim yang dibuat tentangnya.
3. Ba'i Salam adalah akad jual beli di mana pembayaran dilakukan di awal, sedangkan barang diserahkan pada waktu yang telah disepakati. Akad ini diperbolehkan dalam Islam dengan syarat jenis, jumlah, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus dijelaskan secara jelas agar tidak menimbulkan ketidakjelasan (*gharar*) dan perselisihan. Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, pembeli berhak menolak atau meminta penggantian sesuai dengan ketentuan syariat Islam.
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. Seluruh badan perundang-undangan yang mengatur kepentingan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, yang mencakup tidak hanya undang-undang tetapi juga hukum lain dan putusan pengadilan.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini peneliti melakukan penelitian di Toko Mukhtar Os. Usaha ini bergerak dibidang pakaian yang memiliki pelanggan lumayan tinggi. Tentunya dengan demikian peneliti hendak melihat secara langsung permasalahan dan pemecahan masalah yang terjadi di toko tersebut.

2. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif. Usaha Grosir dan Ritel Mukhtar Olshop dipilih sebagai lokasi penelitian karena reputasinya sebagai toko online yang paling terjangkau. Usaha ini menarik pelanggan dari berbagai daerah, bukan hanya lokal. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memeriksa apakah praktik penjualan toko tersebut sesuai dengan aturan yang tercantum dalam Undang-Undang Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (No. 8 Tahun 1999). Data diperoleh dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses jual beli. Untuk mengetahui kondisi terkini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

3. Sumber Data

Sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data penelitian yang dikumpulkan langsung dari sumber data asli. Data asli ini dapat dikumpulkan melalui wawancara

dan observasi. Namun, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data utama untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Informan yang terlibat adalah: pemilik bisnis online Mukhtar, pedagang grosir dan ritel, pekerja toko, dan sejumlah klien.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau diterima oleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data ini digunakan untuk melengkapi informasi utama yang telah dikumpulkan sebelumnya, seperti dari sumber perpustakaan, studi sebelumnya, buku, jurnal, artikel, dll.
- c. Data tersier adalah materi yang berfungsi untuk menjelaskan data primer dan sekunder.

4. Metode Pengumpulan Data

Prosedur berikut digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek penelitian:

- a. Tinjauan pustaka adalah cara untuk mengumpulkan informasi dari buku dan sumber lain yang berkaitan dengan subjek tertentu dengan menyusun dan mengorganisirnya dalam katalog perpustakaan.
- b. Toko Grosir dan Eceran Online Mukhtar dihubungi langsung untuk tujuan pengumpulan data lapangan.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Pengamatan langsung dan pencatatan keadaan atau aktivitas objek merupakan inti dari observasi sebagai pendekatan pengumpulan data.² Penulis mengumpulkan semua informasi yang diperlukan melalui studi dan observasi

yang dilakukan melalui pengamatan lapangan langsung. Peneliti dapat memastikan keadaan lokasi dan konteks penelitian melalui pengamatan ini.

b. Wawancara

Saat mengumpulkan informasi melalui wawancara, yang merupakan format tanya jawab tatap muka, bahasa tubuh dan ekspresi narasumber memperkuat makna pertanyaan yang diajukan. Dalam wawancara, peneliti dan narasumber bertemu tatap muka dan berbicara dalam jangka waktu yang lama.³

c. Dokumentasi

Para penulis sering menggunakan dokumentasi, yang terdiri dari materi tambahan seperti foto peneliti dan peralatan mereka, untuk mendukung klaim mereka. Semua teknik pengumpulan data dari materi tertulis yang digunakan peneliti untuk mengidentifikasi sumber tertulis di lokasi penelitian membentuk data yang dikumpulkan dari pendekatan dokumentasi ini.

6. Teknik Analisis Data

Menganalisis informasi yang diperoleh dari studi lapangan adalah inti dari analisis data. Di sini, peneliti menggunakan pendekatan data kualitatif, yang dicirikan oleh pengorganisasian hasil lapangan secara metodis yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan sumber lainnya.⁴ Studi kualitatif ini menggunakan analisis data induktif, yang berarti menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan. Langkah selanjutnya dalam mengubah pola-pola ini menjadi data yang dapat diterima adalah dengan menetapkan hubungan spesifik.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik Pengecekan Validitas Data dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas yang menggunakan triangulasi sumber dan prosedur untuk menilai validitas.

8. Teknik Penulisan

Adapun pedoman yang digunakan dalam penulisan skripsi ini mengacu pada buku petunjuk teknis penulisan proposal dan skripsi yang diterbitkan oleh fakultas Syariah UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe 2026.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan menyajikan latar belakang topik dan alasan pentingnya penelitian ini. Selanjutnya adalah kerangka permasalahan, tujuan penelitian yang akan ditangani, serta keuntungan dan aplikasi dari penelitian ini.

BAB II: PERSPEKTIF TEORI

Landasan teori yang berisikan tentang uraian umum mengenai jual beli, hak khiyar, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, dan tinjauannya menurut Bai' Salam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

BAB III: HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi tentang lokasi penelitian, strategi dan jenis studi, serta metodologi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV: PENUTUP

Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Terdahulu

Untuk mempermudah penulis dan mengurangi plagiarisme sekaligus meminimalkan kemiripan dalam penelitian ini, peneliti melakukan pencarian komprehensif, baik secara digital maupun manual di berbagai perpustakaan dan blog, memperoleh beberapa karya ilmiah berupa tesis yang sangat mirip dengan penelitian ini, khususnya:

1. Peneliti terdahulu oleh Aulia Muthiah tahun 2018 dengan skripsi yang berjudul *“Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqh Jual Beli”* “Ditetapkan bahwa Fiqh, sebagai kerangka peraturan, melarang semua entitas komersial untuk menjual produk cacat tanpa mengungkapkan kekurangan tersebut kepada pembeli. Solusi yang diusulkan dalam fiqh jual beli untuk masalah ini adalah dengan menerapkan hak khiyar aib, yang memungkinkan pelanggan untuk mengembalikan barang cacat yang telah mereka beli.¹⁷
2. Penelitian oleh Ferdy Panrizki pada tahun 2022 dengan skripsi yang berjudul *“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee”* Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi internet didasarkan pada kesepakatan antara pelanggan dan penjual, dan bahwa langkah-langkah perlindungan konsumen belum diterapkan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

¹⁷ Aulia Muthiah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqh Jual Beli,” *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 18, No. 2 (2018): 211–323, <https://doi.org/10.18592/sy.v18i2.2286>.

Konsumen di wilayah ini kurang menyadari hak-hak mereka dan hanya memiliki pengetahuan tentang pembelian, meskipun mereka tidak mengetahui tentang perlindungan hak-hak mereka sebagai pelaku bisnis. Studi ini dan penelitian penulis sama-sama membahas perlindungan konsumen. Perbedaannya terletak pada fakta bahwa penelitian pertama mengkaji perlindungan konsumen melalui lensa hukum Islam, sedangkan karya penulis dievaluasi dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹⁸

3. Penelitian oleh Mahdani Mahsaputri Wijayanto tahun 2021 tentang *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima”* Temuan studi ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap ketidaksesuaian barang yang diperoleh pelanggan melalui e-commerce diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Sistem dan Transaksi Elektronik. Jika suatu badan usaha terbukti lalai dalam menerima produk yang tidak sesuai atau cacat yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, maka badan usaha tersebut dapat menghadapi sanksi pidana dan perdata sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi ini sejajar dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam fokusnya pada perlindungan konsumen. Perbedaannya terletak pada tinjauan yang digunakan di dalamnya. Penelitian ini menggunakan Undang-

¹⁸ Ferdy Panrizki, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee” (2022), <https://Repository.Uir.Ac.Id/14295/1/171010052.Pdf>.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Sistem dan Transaksi Elektronik. Secara bersamaan, peneliti menggunakan kerangka Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen.

4. Penelitian oleh Ela Pratiwi tentang *"Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli Online Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)"*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat tanggung jawab yang dimiliki entitas komersial terhadap pelanggan dalam kasus ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dan representasi yang ditampilkan, karena konsumen umumnya merasa dirugikan karena informasi yang ambigu yang ditawarkan oleh entitas tersebut. Temuan tesis ini menunjukkan bahwa kesamaan dalam perdagangan online, sebagaimana UUPK dan KHES, berkaitan dengan aspek informasi transaksi. Detail dalam perdagangan online harus eksplisit mengenai kualitas, kuantitas, harga, jenis, ukuran, berat, dan atribut lain yang relevan dengan kondisi produk atau jasa. Perbedaan antara pembelian dan penjualan online sebagaimana UUPK dan KHES berada dalam ranah konsekuensi hukum. UUPK menguraikan dua kategori sanksi hukum: sanksi pidana dan sanksi administratif. Dalam KHES, konsekuensi hukum semata-mata bersifat administratif. Studi ini sejajar dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam fokusnya pada perlindungan konsumen. Penelitian ini

mengkaji persamaan dan perbedaan saksi hukum sebagaimana diuraikan dalam UUPK dan KHES. Studi peneliti hanya membahas sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia tentang penjualan yang tidak sesuai dengan spesifikasi.

B. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Dalam bahasa Arab, istilah jual beli termasuk dalam al-bai', yang berarti menjual, mengganti, dan menukar satu barang dengan barang lainnya. Dalam konteks terminologi, jual beli mengacu pada pertukaran sukarela barang atau benda berharga antara dua pihak, di mana satu pihak memperoleh barang dan pihak lain menerima kompensasi, sesuai dengan kesepakatan atau ketentuan yang disahkan oleh syariah.¹⁹

Sesuai dengan ketentuan hukum, istilah tersebut menandakan pemenuhan persyaratan, prinsip, dan unsur-unsur lain yang berkaitan dengan transaksi, sehingga kegagalan untuk memenuhi kondisi dan prinsip-prinsip ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan maksud Syariah.

Objek dapat mencakup signifikansi produk dan mata uang, namun karakter intrinsiknya harus memiliki kapasitas untuk dinilai, yaitu yang dihargai dan dapat dirasionalisasi sesuai dengan syariat. Barang-barang ini dapat berupa barang bergerak atau tidak bergerak, beberapa dapat dibagi, sementara yang lain memiliki

¹⁹ Shobirin, "Jual Beli Dalam Pandangan Islam," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 3, No. 2 (2021).

kesamaan atau perbedaan. Penggunaan aset-aset ini diperbolehkan jika tidak dilarang.²⁰

Jual beli telah disahkan oleh Al-Qur'an, Sunnah, Ijma'. Adapun dalil Al-Qur'an adalah QS.al-Baqarah/2:275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا.....

Artinya: "Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba".

Sebuah hadits dari Nabi Muhammad (saw) menyatakan: "Sesungguhnya, transaksi didasarkan pada persetujuan bersama." Ketika ditanya tentang jenis pekerjaan yang paling mulia, beliau menjawab: "Usaha pribadi seseorang, bersama dengan setiap transaksi yang sah." Penjualan yang dapat diterima adalah penjualan yang bebas dari penipuan dan pengkhianatan. Penipuan adalah tabir yang menutupi produk yang ditawarkan, sedangkan tabir adalah pengaburan kekurangan produk dari perspektif pembeli.

Para ulama sepakat tentang keabsahan melakukan jual beli kontrak. Perjanjian ini menyampaikan bahwa kebutuhan manusia saling terkait dengan kepemilikan orang lain, dan kepemilikan tidak dapat dilepaskan tanpa imbalan timbal balik. Akibatnya, keabsahan perdagangan berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan manusia, karena pada dasarnya, manusia tidak dapat hidup terisolasi tanpa berinteraksi dengan orang lain.²¹

²⁰ M Agus Budiantoro, "Praktik Jual Beli Secara Mu'athah Menurut Pandangan Ulama," *Indonesian Journal Of Sharia Economic Law* 01, No. 01 (2024): 13–20.

²¹ Wilda 'Ainun Najihah Siswadi, "Jual Beli Yang Dilarang (Fasid / Bathil) Dalam Pandangan Hukum Islam," *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 1, No. 2 (2023): 85–94, <https://doi.org/10.55352/Opportunity> Diterima:

2. Syarat dan Rukun Jual Beli

Surah An-Nisa, ayat 29, menjelaskan bahwa manusia dilarang memperoleh harta benda yang tidak halal, termasuk mengumpulkan kekayaan dengan cara yang curang atau tidak pantas menurut syariat. Sebaliknya, hal ini harus dicapai melalui pertukaran hadiah secara sukarela. Meskipun demikian, karena aspek kesediaan berkaitan dengan hati, yang seringkali tidak berwujud, diperlukan tanda (*qarinah*) untuk menunjukkan kesediaan dari kedua belah pihak. Tanda tersebut dapat berupa ucapan lisan (*ijab qabul*) atau tindakan (*menyerahkan barang atau menerima pembayaran*). Oleh karena itu, syarat dan ketentuan yang mengatur jual beli ditetapkan sebagai berikut:²²

a) Rukun jual beli

Menurut jumhur ulama rukun jual beli itu ada empat:

- 1) Adanya orang yang berakad *al-muta'qidain* (penjual dan pembeli)
- 2) Adanya *ijab dan qabul*.
- 3) Adanya objek barang yang dibeli
- 4) Adanya alat tukar pengganti barang.

b) Syarat Sah Jual Beli

Konsensus yang berlaku di antara para peneliti mengenai kriteria pembelian dan penjualan, sebagaimana diuraikan dalam pilar-pilar yang telah disebutkan sebelumnya, adalah sebagai berikut:²³

²² Taufiq, "Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An-Nisa: 29 Dan At-Taubah: 34) Taufiq," *Jurnal Ilmiah Syari'ah* 17, No. 2 (2018), <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/270197-Memakan-Harta-Secara-Batil-Perspektif-Su-74fbdc67.Pdf>.

²³ Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam," *Al-Daulah* 6, No. 2 (2017): 371–86.

1) Syarat-syarat orang yang berakad

Para ahli hukum Islam meyakini bahwa seseorang yang melakukan perjanjian jual beli harus memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu sebagai berikut:

- a) Jual beli yang dilakukan oleh anak-anak kecil yang belum dewasa adalah tidak sah. Menurut mazhab Hanafi, anak-anak kecil sudah mumayyiz (mendekati pubertas) ketika mereka membuat kontrak.
- b) Jika kontrak tersebut memberikan keuntungan kepadanya seperti menerima hadiah, wasiat, dan sedekah, maka kontrak tersebut sah. Transaksi yang dilakukan oleh anak-anak kecil yang mumayyiz yang mencakup keuntungan dan kerugian sekaligus, seperti jual beli, sewa-menyewa, dan perjanjian perdagangan, dianggap sah menurut hukum asalkan wali mereka menyetujuinya setelah pertimbangan yang matang. Namun sebagian besar ulama menyatakan bahwa individu yang melakukan transaksi jual beli harus sudah dewasa dan berakal sehat. Jika pihak yang berkontrak masih mumayyiz, kontrak jual beli tersebut tidak mengikat secara hukum, meskipun ia diberi wewenang oleh walinya.
- c) Orang yang akan melaksanakan kontrak adalah individu yang terpisah. Ini berarti bahwa seseorang tidak dapat menjadi pembeli dan penjual sekaligus.

2) Syarat yang berkaitan dengan ijab qabul.

Para ahli hukum Islam menegaskan bahwa persetujuan bersama dari kedua belah pihak adalah prasyarat mendasar dalam jual beli. Persetujuan ini dapat ditunjukkan di dalam kontrak. Penerimaan kontrak harus diartikulasikan secara eksplisit sepanjang transaksi, karena hal itu wajib bagi kedua belah pihak. Kriteria penerimaan dan persetujuan adalah sebagai berikut:²⁴

- a) Orang yang mengucabkan ijab dan qabul sudah balig dan berakal.
- b) Kabul sesuai dengan ijab.
- c) Ijab dan qabul dilakukan dalam satu majelis, artinya kedua belah pihak saling bertatap muka.

Para ahli hukum Islam menegaskan bahwa persetujuan bersama dari kedua belah pihak adalah prasyarat mendasar dalam jual beli. Persetujuan ini dapat ditunjukkan di dalam kontrak. Penerimaan kontrak harus diartikulasikan secara eksplisit sepanjang transaksi, karena hal itu wajib bagi kedua belah pihak. Kriteria penerimaan dan persetujuan adalah sebagai berikut:

3) Syarat-syarat barang yang diperjual belikan

- a) Barang yang ditukar harus berwujud. Jika tidak, penjual harus mampu memperolehnya.

²⁴ Nabila Audy Koeswoyo N, "Pandangan Imam Abu Hanifah Tentang Jual Beli Dengan Sistem Mu'athah" (Iain Pare-Pare, 2022), <https://Repository.Iainpare.Ac.Id/Id/Eprint/3431/1/17.2300.078.Pdf>.

- b) Barang tersebut bersifat utilitarian dan bermanfaat bagi umat manusia. Oleh karena itu, mayat, minuman keras, dan komoditas ilegal lainnya tidak dapat ditukar secara sah.
- c) Hak-hak tersebut dipegang oleh penjual atau oleh individu lain dengan surat kuasa.
- d) Barang tersebut dapat diserahkan selama masa kontrak atau pada titik yang disepakati bersama dalam transaksi.

4) Syarat-syarat nilai tukar (harga barang)

Nilai tukar komoditas merupakan faktor penting. Definisi harga adalah jumlah yang disepakati secara bebas oleh kedua belah pihak dalam transaksi, terlepas dari apakah barang tersebut melebihi, kurang dari, atau sama dengan nilainya. Mayoritas ahli berpendapat bahwa, pada prinsipnya, penetapan harga tidak diperbolehkan, karena mendorong ketidakadilan dan dilarang. Istilah "harga" mencakup dua definisi: harga antara pedagang dan harga antara pedagang dan konsumen (harga jual pasar). Para ahli hukum Islam telah mengusulkan banyak persyaratan, termasuk:²⁵

- a) Harga yang disepakati kedua belah pihak harus jelas harganya.
- b) Boleh diserahkan pada saat akad berlansung.
- c) Apabila jual beli yang dilakukan dengan saling mempertukarkan (barter), maka barang yang dijadikan nilai tukar, bukan barang yang haram.

²⁵ Andriansyah, "Praktik Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order Ditinjau Dari Fiqh Muamalah; Studi Kasus Pada Izza Shop Taman Asri Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan," *Falah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, No. 2 (2022): 73–92.

Agar transaksi yang dilakukan pihak penjual dan pembeli sah, haruslah memenuhi syarat-syaratnya yaitu: syarat tentang subjeknya, syarat tentang objeknya dan syarat tentang lafadznya.

5) Syarat tentang subjeknya

Ulama fikih berpendapat bahwa orang yang melakukan akad haruslah memenuhi syarat:²⁶

a) Baligh dan berakal

Allah SWT berfirman:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya : "dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik."(Q.S.An-Nisa: 5)

Transaksi jual beli tidak diperbolehkan jika dilakukan oleh anak kecil, orang yang mabuk, orang yang dianggap gila, atau orang dewasa yang tidak mampu mengelola keuangannya. Oleh karena itu, haruslah individu yang telah mencapai pubertas dan memiliki penilaian yang baik untuk menghindari mudah disesatkan. Bagi anak yang mampu membedakan yang benar dari yang salah (mumayyiz), kontrak tersebut sah, dengan syarat mendapat persetujuan wali. Beberapa akademisi berpendapat bahwa

²⁶ Sudirman Aisyah, "Keabsahan Jual Beli Menggunakan Perbuatan (Bai ' Al - Mu ' Ātāh) Dalam Tinjauan Kaidah Fikih," *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 10, No. 2 (2024): 350–61.

transaksi jual beli dapat diterima, terutama untuk barang-barang kecil dan bernilai rendah.

b) Dengan kehendaknya sendiri

Atas kehendak bebas masing-masing pihak berarti bahwa tidak ada pihak yang menerapkan tekanan atau paksaan selama transaksi jual beli.

Suatu transaksi jual beli dianggap ilegal jika penjual atau pembeli merasakan adanya paksaan, sebagaimana dinyatakan oleh Allah SWT dalam Surah An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah maha penyayang kepadamu.”*

Namun demikian, jika paksaan itu benar-benar nyata, transaksi tersebut dianggap sah. Jika pengadilan memaksa seseorang untuk menjual hartanya demi memenuhi kewajiban keagamaannya, ini menjadi paksaan yang berlandaskan kenyataan.

c) Beragama Islam

Syarat ini hanya berlaku untuk pembeli, tidak termasuk penjual. Jika barang yang dibeli adalah ayat tertulis dari firman Allah, meskipun hanya satu ayat. Misalnya, membeli Al-Quran atau literatur hadits Nabi.

6) Syarat Tentang Obyeknya

Mengenai syarat-syarat barang yang diperjualbelikan menurut sayid sabiq yaitu sebagai berikut :

- a) Bersih barangnya
- b) Dapat dimanfaatkan
- c) Milik orang yang melakukan akad/milik sendiri.
- d) Mampu menyerahkan
- e) Diketahui barangnya dengan jelas dan
- f) Barang yang diakadkan ada ditangan.

Sedangkan menurut Mustafa Ahmad Az-Zarqa syarat barang yang diperjual belikan yaitu sebagai berikut:

- a) Barang-barang tersebut ada atau tidak tersedia, namun penjual menegaskan kemampuannya untuk menyediakannya. Penjual menyimpan produk yang dijual di gudang.
- b) Dapat digunakan dan menguntungkan bagi orang-orang.
- c) Berkaitan dengan kepemilikan; barang yang tidak dimiliki tidak dapat diperdagangkan, seperti yang ditunjukkan oleh penjualan ikan di laut.
- d) Dapat dipasok baik dalam jangka waktu kontrak atau pada titik yang disepakati bersama selama transaksi.

7) Syarat tentang Lafadznya

Jual beli dianggap sah dengan adanya kesepakatan (sighat), baik yang diungkapkan secara lisan (sighat qauliyah) maupun dengan perbuatan (sighat fi'liyah). Lafadz adalah istilah yang diucapkan oleh individu yang membuat

kontrak untuk menunjukkan niat, sehingga menunjukkan bahwa kontrak telah dibuat. Istilah ini harus mencakup penyerahan (ijab kabul).²⁷

Menurut beberapa ulama, lafadz (ijab Kabul) ada beberapa:

- a) Kedua pelaku akad saling berhubungan dalam satu tempat, tanpa terpisah yang dapat merusak.
- b) Orang yang mengucapkannya telah akil baligh dan berakal.
- c) Ijab qabul harus tertuju pada suatu obyek yang merupakan obyek akad.
- d) Adanya kemufakatan walaupun lafadz keduanya berlainan.
- e) Waktunya tidak dibatasi, sebab jual beli berwaktu seperti sebulan, setahun adalah tidak sah.

3. Macam-macam Jual Beli

Transaksi jual beli dapat dianalisis dari beberapa perspektif. Dari sudut pandang hukum, ada dua kategori: transaksi jual beli yang sah secara hukum dan transaksi jual beli yang tidak sah secara hukum. Hal ini juga dapat diteliti dari sudut pandang objek transaksi dan individu yang terlibat dalam jual beli. Dari sudut pandang barang yang terlibat dalam transaksi, Imam Taqiyuddin mengkategorikan jual beli menjadi tiga jenis yang berbeda:²⁸

- a. Transaksi barang berwujud terjadi ketika perjanjian jual beli ditandatangani, dengan barang yang dipertukarkan hadir secara fisik di hadapan penjual dan pembeli. Jual beli yang tercantum dalam perjanjian,

²⁷ Sa'dah Hj. Rusdiyah, Zainal Muttaqin, "Sighat Ijab Kabul Transaksi Jual Beli: Perspektif Ulama Kalimantan Selatan (Analisis Praktik Bermazhab Di Kalimantan Selatan)," *Al-Banjar* 12, No. 2 (2021): 194–210.

²⁸ Terhadap Perbedaan Et Al., "Tinjauan Hukum Muamalah (Jual Beli) Terhadap Perbedaan Harga Jual Ikan Di Pasar Desa Melayu Kecamatan Lambu," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, No. 2 (2019).

khususnya jual beli atas perintah (bai' as-salam), adalah transaksi non-tunai di mana pengiriman barang ditunda hingga jangka waktu tertentu, dengan imbalan harga yang ditetapkan pada saat kontrak dibuat.

- b. Jual beli barang fiktif dilarang dalam Islam karena ketidakpastian yang mengelilingi barang tersebut, menimbulkan kekhawatiran bahwa barang tersebut mungkin berasal dari sumber curian atau penipuan, yang mungkin mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak yang terlibat.

Menurut pihak-pihak yang berkontrak, transaksi diklasifikasikan menjadi tiga kategori: transaksi lisan, transaksi melalui perantara, dan transaksi melalui akta formal.

Transaksi dikategorikan menjadi empat macam berdasarkan perdagangan atau barang yang terlibat.²⁹

- a. Penjualan berdasarkan pesanan (bai' as-salam) merujuk pada penjualan berdasarkan pesanan di mana uang muka dibayarkan, dan produk kemudian dikirimkan.
- b. Penjualan muqoyadhah (barter), didefinisikan sebagai pertukaran barang dengan komoditas, seperti sepatu dengan pakaian atau barang lainnya.
- c. Penjualan muthlaq (tidak pasti) merujuk pada transaksi produk dengan alat tukar yang telah ditetapkan, seperti mata uang.
- d. Penjualan dengan alat tukar merujuk pada transaksi produk yang sering diperdagangkan dengan alat tukar alternatif, seperti mata uang dengan emas atau perak.

²⁹ M. Taufiq Zamzami Afibatus Afida Dan, "Perspektif Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Menggunakan Potongan Harga (Diskon) Dengan Berjangka Waktu Di Pusat Perbelanjaan Ramayana Kota Salatiga," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 04, No. 02 (2020).

Sedangkan ditinjau berdasarkan hukumnya, dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Jual beli sah (*halal*), yaitu jual beli yang memenuhi ketentuan syariat.
- b. Jual beli batal (*haram*), yaitu jual beli yang tidak memenuhi ketentuan syariat.
- c. Jual beli rusak (*fasid*), yaitu jual beli yang sesuai dengan syariat pada asalnya akan tetapi tidak sesuai dengan syariat pada sifatnya.

Serta macam-macam jual beli secara umum terbagi dua yaitu:

- a. Jual beli Salam (*bai' As-salam*), Transaksi yang melibatkan kewajiban, yang harganya ditentukan secara tunai di lokasi transaksi.
- b. Jual beli Istisna' (*bai' al-istisna*), Transaksi ini menyerupai jual beli salam, karena barang yang dijual belum ada. Barang yang akan diproduksi bersifat wajib secara hukum, dan merupakan kewajiban penjual untuk membuatnya pada saat transaksi.

4. Manfaat Jual Beli

Beberapa manfaat dalam jual beli yaitu:³⁰

- a. Penjual dan pembeli dapat memenuhi permintaan mereka secara sukarela atau berdasarkan kesepakatan bersama. Semua pihak menyatakan kepuasan.
- b. Penjual mendapatkan kepuasan dari penjualan barang dagangan mereka secara sukarela dan mendapatkan pembayaran. Bersamaan

³⁰ Arizqiya Nurfattah, "Paradigma Perdagangan Dalam Islam (Tela ' Ah An-Taradhin Dalam Akad Jual-Beli)," *Jurnal Al-Kahfi: Jurnal Of Islamic Economic* 05, No. 01 (2024): 1–13.

dengan itu, pembeli melakukan pembayaran dan mendapatkan barang dengan puas.

- c. Mereka dapat menahan diri dari membeli atau memiliki produk palsu.
- d. Penjual dan pembeli mendapatkan berkah dari Allah SWT.
- e. Menumbuhkan ketenangan dan kepuasan.

5. Ketentuan Jual Beli Online Berdasarkan Bai' salam

Jual beli online merupakan transaksi yang dilakukan melalui media elektronik, di mana penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Dalam hukum Islam, transaksi ini dapat dianalogikan dengan akad Ba'i Salam, yaitu akad jual beli dengan pembayaran dilakukan di awal, sedangkan barang diserahkan pada waktu yang telah disepakati. Agar transaksi tersebut sah menurut syariat Islam, beberapa ketentuan berikut harus dipenuhi:

- a. Kejelasan spesifikasi barang, yaitu jenis, ukuran, jumlah, kualitas, warna, merek, dan kondisi barang harus dijelaskan secara lengkap agar tidak menimbulkan ketidakjelasan (*gharar*).
- b. Harga harus jelas dan disepakati oleh kedua belah pihak pada saat akad, tanpa adanya unsur penipuan atau perubahan harga secara sepihak.
- c. Pembayaran dilakukan sesuai kesepakatan. Dalam akad ba'i salam, pembayaran dilakukan di awal secara penuh, sedangkan dalam praktik jual beli online pembayaran dapat dilakukan sesuai sistem yang disepakati para pihak.

- d. Waktu dan cara penyerahan barang harus ditentukan dengan jelas, termasuk alamat pengiriman dan estimasi waktu barang diterima oleh pembeli.
- e. Barang yang diperjualbelikan harus halal, bermanfaat, dan dapat diserahkan, sehingga tidak mengandung unsur yang dilarang dalam syariat.
- f. Penjual wajib mengirimkan barang sesuai dengan spesifikasi yang telah dijelaskan, sedangkan pembeli berhak mengajukan komplain, meminta penggantian, atau membatalkan transaksi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.

Dengan memenuhi ketentuan tersebut, praktik jual beli online dapat berjalan sesuai dengan prinsip Ba'i Salam, yaitu mengutamakan kejujuran, keterbukaan, kepastian akad, dan perlindungan terhadap hak penjual maupun pembeli sehingga terhindar dari perselisihan dan kerugian.

Perdagangan online dengan transaksi salam (ba'i as-salam), merupakan perjanjian kontraktual. Perdagangan online bukanlah hal baru; untuk memastikan apakah hal itu bertentangan dengan hukum kontrak Islam, transaksi online harus mematuhi prinsip-prinsip dan ketentuan dasar kontrak sebagaimana yang ditetapkan oleh Islam. Persyaratan penting suatu kontrak adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat harus telah mencapai usia dewasa dan harus bebas dari pengaruh atau paksaan yang tidak semestinya dari pihak eksternal (sukarela). Prasyarat utama yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam

transaksi. Demikian pula, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi online harus mematuhi kewajiban kontraktual, khususnya:³¹

- a. Barang dagangan yang terlibat dalam transaksi internet sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, gagasan "keberadaan" dalam transaksi ini menekankan penampilan barang tersebut. Penjualan yang tidak dilakukan di lokasi di mana barang-barang tersebut tidak mudah terlihat dapat dilanjutkan, asalkan kondisi atau persyaratan untuk barang yang dipertukarkan didefinisikan secara eksplisit. Jika produk yang dikirim sesuai dengan informasi yang ditentukan, transaksi tersebut sah. Ini mirip dengan ba'i as-salam; penjual wajib memberikan detail eksplisit tentang spesifikasi barang atau jasa dan mengkonfirmasi ketersediaannya.
- b. Subjek kontrak yang disahkan oleh Syariah harus halal dan menguntungkan. Mengenai kriteria halal, transaksi internet mencakup beragam produk dan jasa.
- c. Subjek kontrak harus eksplisit dan dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat. Penjualan tidak sah jika barang atau harga tidak ditentukan, karena dapat mencakup aspek-aspek penipuan. Pelanggan harus memiliki pemahaman yang jelas tentang bentuk fisik dan harga satuan barang. Kontrak khiyar sangat penting untuk mengatasi setiap perbedaan antara barang yang dikirim dan persyaratan pesanan.

Pernyataan ijab Kabul dalam jual beli online:³²

³¹ Ari Azhari, "Praktek Jual Beli Online Dengan Sistem Salam Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Toko Online Reyreyolshop Kel. Karang Jaya Kec. Karang Jaya)," N.D., 182–96.

- 1) Transparansi proposal dan persetujuan. Sebuah kontrak dapat dibuat secara lisan atau tertulis, asalkan penawaran dan penerimaan bersifat eksplisit, definitif, dan dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Dalam perdagangan online, penawaran dan penerimaan kontrak menandakan niatnya, yang didokumentasikan secara tertulis dan dikirim melalui platform media sosial atas persetujuan bersama kedua belah pihak.
- 2) Menunjukkan niat para pihak. Ini dapat dilihat sebagai deklarasi niat para pihak, yang menandakan kesepakatan bersama. Jika penerima penawaran menolak, mereka tidak berkewajiban untuk melanjutkan transaksi seperti yang diuraikan di atas. Ini menunjukkan kesediaan untuk berpartisipasi dalam transaksi e-commerce. Ini menunjukkan bahwa pembeli terlibat dalam transaksi secara sukarela, karena mereka mengakses situs tersebut atas kemauan mereka sendiri.

Dalam perdagangan internet, konsep kejujuran sangat terganggu karena tidak adanya interaksi tatap muka antara penjual dan pembeli, karena transaksi hanya terjadi di lingkungan virtual. Dalam perdagangan internet, produk bersifat tidak berwujud, hanya diwakili oleh gambar dengan atribut tertentu, sehingga mencegah penjual dan pembeli untuk melaksanakan kontrak atau prosedur ijab qabul secara langsung. Pembeli tidak dapat memastikan sifat barang yang dijual dan tidak dapat langsung mengevaluasi kondisinya. Banyak aktivitas penipuan terjadi dalam transaksi penjualan online ini, di mana tidak semua pedagang dan pembeli menunjukkan transparansi dan integritas. Banyak penjual melakukan

³² Fikri Ramadhan Suhendar Nurlailiyah Aidatus Sholihah, "Konsep Akad Dalam Lingkup Ekonomi Syariah," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 4, No. 12 (2019).

penipuan dengan tidak mengirimkan barang atau dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditampilkan di etalase toko online. Hal ini dilarang dalam Islam, karena aspek *tadlis* dalam transaksi tersebut merugikan pembeli. Akibatnya, aspek terpenting Islam bukanlah penundaan pengiriman barang, melainkan kebutuhan agar sifat barang tersebut diartikulasikan secara eksplisit. Sebagai contoh, dalam penjualan alas kaki, detail diungkapkan mengenai kejelasan barang tersebut, termasuk warna, ukuran, bahan, dan harga.³³

Penjualan online terutama berbasis media sosial memiliki beberapa keunggulan dan manfaat baik bagi penjual maupun pembeli, yaitu :

- a. Ketersediaan terus-menerus 24 jam: E-commerce memungkinkan vendor untuk menyediakan beragam barang sepanjang waktu.
- b. Akses yang lebih baik dan cepat ke beragam barang.
- c. Perbandingan harga yang cepat dan mudah.
- d. Mudah dijalankan oleh siapa saja.
- e. Investasi yang lebih rendah, yang berarti pengecer tidak perlu mendirikan toko fisik atau mempekerjakan staf. Meskipun demikian, ada juga beberapa kekurangan lain yang terkait dengan perdagangan internet, termasuk: kekurangan lain yang terkait dengan perdagangan internet, termasuk:
 - a) Kualitas produk yang tidak pasti.
 - b) Potensi menipu dari penjual.
 - c) Potensi menipu dari pembeli.

³³ Heru Setiawan Alfi Rochmi, Mashudi Hariyanto, "Memahami Konsep Transaksi Jual Beli Online Sesuai Hukum Islam," *Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 1, No. Juni (2021): 76–90.

Melihat pada permasalahan yang mungkin muncul dari penjualan online tersebut, beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meminimalisir berbagai permasalahan tersebut, antara lain:

- a. Penjualan online harus secara komprehensif menampilkan tampilan dan karakteristik barang yang dijual. Oleh karena itu, di platform e-commerce, tampilan produk sering dilihat dari samping.
- b. Pembeli berhak untuk memilih jika barang yang diterima menyimpang dari kriteria yang ditentukan, termasuk ketersediaan garansi.
- c. Penggunaan metode pembayaran yang aman bertujuan untuk melindungi baik pemasok maupun pelanggan.

Transaksi online dapat diotorisasi sejalan dengan kemajuan teknologi, mengingat banyak keuntungan yang ditawarkannya. Baik penjual maupun pembeli harus mempertimbangkan konsep kehati-hatian untuk meminimalkan risiko penipuan dari kedua belah pihak.

6. Hak Khiyar Dalam Jual Beli

a. Definisi Khiyar

Islam menawarkan arahan dalam perilaku transaksional, menjamin bahwa tidak ada pihak yang merasakan ketidakadilan. Standar ini mencakup persetujuan kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi, serta penggunaan barang sesuai dengan spesifikasi dan konteksnya. Penjualan yang disetujui agama adalah

penjualan yang jujur, tanpa kecurangan, dan bebas dari penipuan atau pengkhianatan.³⁴

Sebuah transaksi membutuhkan khiyar (persetujuan). Ini bertujuan untuk melindungi pembeli dari potensi penipuan oleh penjual. Islam adalah agama yang dicirikan oleh kemudahan dan kelengkapan, membahas semua aspek kehidupan, mempertimbangkan berbagai keuntungan dan kondisi, dan meringankan tanggung jawab dari masyarakat. Keuntungan ini mencakup ketentuan yang ditetapkan oleh Allah dalam transaksi, khususnya hak pilihan bagi pihak-pihak yang terlibat, memastikan kepuasan mereka dengan manfaat dan kerugian kontrak, memungkinkan mereka untuk mencapai hasil yang diharapkan atau membatalkan transaksi jika dianggap tidak menguntungkan.³⁵

Dalam bahasa Arab, "khiyar" adalah kata benda verbal yang berasal dari istilah "khiyar," yang berarti pilihan atau kemurnian. Kata ini merujuk pada hak kedua belah pihak dalam kontrak untuk memilih melanjutkan atau mengakhiri kontrak.

Para ahli hukum Islam menegaskan bahwa khiyar diwajibkan atau diperbolehkan sebagai respons terhadap kebutuhan mendesak, dengan mempertimbangkan kepentingan masing-masing pihak yang terlibat dalam transaksi. Meskipun demikian, sistem khiyar menimbulkan penyesalan bagi pembeli atau penjual; khususnya, jika pedagang mengantisipasi penjualan instan, mereka kemungkinan akan kecewa jika produk dikembalikan setelah perjanjian

³⁴ Dewi Sri Indrianti, "Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli," 2019.

³⁵ Rina Permata Putri, "Hukum Khiyar Dalam Akad Yang Mengandung Penipuan Dalam Perspektif Hukum Islam," N.D., 1–19, <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/13976-Id-Hukum-Khiyar-Dalam-Akad-Yang-Mengandung-Penipuan-Dalam-Perspektif-Hukum-Islam.Pdf>.

penjualan. Akibatnya, untuk memastikan keabsahan khiyar, komitmen harus dibuat oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak, yang kemudian diakui oleh pihak lain. Jika kedua belah pihak menginginkannya, maka peraturan tersebut diperbolehkan.³⁶

Khiyar diperbolehkan dalam transaksi karena individu mungkin membeli suatu barang hanya berdasarkan kemasan atau penampilan luarnya, mengabaikan kualitasnya. Jika kemasan telah dibuka dan barang tersebut tidak memuaskan, pelanggan mungkin akan menyesal, yang kemudian dapat menyebabkan kecemburuan, dendam, perselisihan, dan emosi negatif lainnya. Karena penolakan yang kuat terhadap hal-hal seperti itu dalam Islam, khiyar sangat penting dalam semua transaksi untuk melindungi kepentingan setiap orang yang terlibat.³⁷

Para pemilik usaha seringkali lebih menekankan keuntungan daripada integrasi nilai-nilai Syariah, karena mereka khawatir bahwa penggunaan prinsip muamalah dalam transaksi dapat menimbulkan komplikasi dan akhirnya mengakibatkan kerugian finansial.

Hak khiyar ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kesepakatan dan kepuasan bersama dari pihak-pihak yang terlibat dalam suatu transaksi. Alternatif khiyar ini, meskipun sulit karena implikasinya terhadap ketidakpuasan dengan kesepakatan, tetap menjadi yang paling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

³⁶ Eko Kurniawanto, "Judul Penelitian Hukum Jual Beli Khiyar Dalam Islam," 2015.

³⁷ Ananda Mutiara Cantika, "Implementasi Hak Khiyar Dalam Sistem Jual Beli Jasa Titip Di Kota Palopo" (Iain Palopo, 2023), [https://Repository.Uinpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/8166/1/Ananda Mutiara Cantika.Pdf](https://Repository.Uinpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/8166/1/Ananda%20Mutiara%20Cantika.Pdf).

b. Dasar Hukum Khiyar

Hukum khiyar disahkan untuk memenuhi kebutuhan melindungi kepentingan kedua belah pihak dalam perjanjian jual beli. Menurut para ahli fiqih Islam, khiyar diperbolehkan dalam hukum Islam karena adanya kebutuhan mendesak, dengan mempertimbangkan kepentingan masing-masing pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.³⁸

Adapun landasan khiyar sebagai berikut:

1) Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 188

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِنَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : " dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain diantara kamu dengan jalan yang bathil dan janganlah kamu membawa urusan harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian harta itu dengan jalan berbuat dosa, padahal kamu mengetahuinya." (Q.S Al-Baqarah (2): 188)

2) Al-Hadist

"Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyar selama belum berpisah. Jika keduanya benar dan jelas maka keduanya diberkahi dalam jual beli mereka. Jika mereka menyembunyikan dan berdusta, maka akan dimusnahkan keberkahan jual beli mereka". (HR. Bukhari Muslim)

3) Ijma' Ulama

Menurut para ahli fiqih Islam, kedudukan khiyar adalah sebagai sesuatu yang disarankan atau diizinkan, yang diperlukan karena adanya

³⁸ Dan Mellya Embun Baining Ani Mutia Sari, Ambok Pangiuk, "Penerapan Khiyar Pada Pengembalian Barang Dalam Jual Beli Pakaian," *Ijieb: Indonesian Journal Of Islamic Economics And Business* 7, No. June (2022): 23–37, [Http://E-Journal.Lp2m.Uinjambi.Ac.Id/Ojp/Index.Php/Ijoieb](http://E-Journal.Lp2m.Uinjambi.Ac.Id/Ojp/Index.Php/Ijoieb).

kebutuhan untuk mempertimbangkan kepentingan setiap orang yang terlibat dalam transaksi tersebut.

c. **Macam-Macam Khiyar**

1) **Khiyar Majelis**

Khiyar majlis mengacu pada hak kedua pihak yang berkontrak untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau mengakhiri kontrak saat mereka berada dalam pertemuan yang menjadi dasar perjanjian dan belum berpisah. Khiyar majlis hanya berlaku untuk kontrak yang mengikat secara timbal balik, termasuk transaksi seperti jual beli, dan sewa-menyewa.³⁹

Imam Syafi'i dan Imam Ahmad menegaskan bahwa jika suatu transaksi telah terjadi, kedua belah pihak tetap memiliki hak untuk mengadakan majelis khiyar sampai mereka berpisah dan membuat keputusan pasti tentang pelaksanaan jual beli.

Menurut pandangan Imam Malik dan Abu Hanifah, penghapusan majelis khiyar dan perjanjian menandakan bahwa setelah kesepakatan dan penerimaan telah tercapai, khiyar tidak lagi ada. Selain ketentuan khiyar, mereka tidak berpegang pada hadits ini karena bertentangan dengan sumber yang lebih otoritatif, yaitu Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 282.

Artinya : “.. dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli...”

Bagian ini mensyaratkan adanya saksi untuk transaksi jual beli.

Karena kesaksian terjadi sebelum pemisahan kedua belah pihak, majelis

³⁹ Neni Hardiati And Ida Latifah, “Klasifikasi Bentuk-Bentuk Khiyar Jual Beli Perspektif Ulama Dalam Perekonomian Islam,” *Journal Of International Multidisciplinary Research* 2, No. 5 (2024): 380–96, <https://Journal.Banjaresepacific.Com/Index.Php/Jimr>.

khiyar tidak diperlukan; jika dilakukan setelah pemisahan, majelis tersebut akan tidak efektif karena kontrak telah diselesaikan.

Para ulama memiliki perspektif yang berbeda-beda tentang majelis khiyar; namun demikian, pada dasarnya, majelis khiyar mengacu pada pilihan yang dilakukan dalam suatu transaksi ketika penjual dan pembeli masih berada di dekat satu sama lain. Misalnya, seseorang membeli pakaian di sebuah toko, kemudian membuat kesepakatan antara kedua belah pihak, atau sighat, sebelum meninggalkan toko. Akibatnya, dengan keluar dari toko, pelanggan telah menggunakan hak khiyar-nya sambil tetap berada di dalam toko.⁴⁰

2) Khiyar Syarat

Hak pembatalan bersyarat adalah hak pembatalan yang diberikan ketika kedua belah pihak dalam perjanjian jual beli menetapkan bahwa setelah jangka waktu tertentu, salah satu pihak dapat memilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi. Seorang pelanggan memberi tahu penjual: "Saya akan membeli barang ini, tetapi saya berhak untuk mengembalikannya dalam waktu tiga hari." Setelah jangka waktu yang ditentukan berakhir, hak untuk membatalkan yang ditetapkan oleh ketentuan ini tidak lagi berlaku. Akibatnya, kontrak yang sebelumnya mengikat berubah menjadi perjanjian yang tidak mengikat.⁴¹

⁴⁰ Muhamad Izazi Nurjaman And Neni Nuraeni, "Eksistensi Khiyar Dalam Perkembangan Transaksi Jual Beli," *Iltizam Journal Of Shariah Economics Research* 5, No. 1 (2021): 63–72.

⁴¹ Iwan Setiawan Sholahudin, Muhamad Afif, Dedah Jubaedah, "Perbandingan Fiqih Jual Beli (Bai '), Perdagangan (Tijarah), Pilihan (Khiyar), Dan Pengambilalihan Hak Pengelolaan

Kewenangan untuk menetapkan syarat-syarat jual beli memungkinkan salah satu pihak untuk menunda pelaksanaan kontrak. Hak istimewa ini memungkinkan individu yang mengalami kerugian untuk mengakhiri kontrak dalam jangka waktu tertentu. Hal ini bertujuan untuk mencegah kesalahan, cacat produk, ketidaktahuan tentang kualitas produk, dan ketidaksesuaian dengan standar kualitas yang ditentukan. Akibatnya, hak ini melindungi pihak yang dirugikan dari kerugian.⁴²

3) Khiyar Aib

Khiyar aib adalah hak kedua belah pihak dalam suatu kontrak untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli jika terdapat cacat pada objek yang diperdagangkan dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pemilik pada saat pembuatan kontrak. Misalnya, seseorang membeli 1 kilogram telur ayam, dan kemudian, salah satu telur tersebut busuk, atau ketika telur tersebut pecah, ia menetas menjadi anak ayam.⁴³

Jika pembeli mengetahui kecacatan barang tersebut setelah akad berlangsung, dalam keadaan seperti ini akad dinyatakan benar. Tetapi, tidak merupakan kelaziman. Pembeli berhak melakukan khiyar antara mengembalikan barang dan mengambil kembali pembayaran yang telah

Harta (Syuf ' Ah),” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis Syariah* 3, No. 1 (2026): 12–29, <https://litera-academica.com/ojs/tijarah/index>.

⁴² Iain Madura And Iain Madura, “Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Jasa Gojek Di Pamekasan Jawa Timur Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes),” *Fintech : Journal Of Islamic Finance* 5, No. 1 (2023): 31–51, <https://litera-academica.com/ojs/tijarah/index>.

⁴³ Azkiya Sabila Rahmah, “Penerapan Khiyar Pada Praktik Jual Beli Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Di Pasar Sederhana Kota Bandung” (2022), [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67965/1/73.Skripsi Azkiya Sabila Rahmah Fix.Pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67965/1/73.Skripsi%20Azkiya%20Sabila%20Rahmah%20Fix.Pdf).

diberikan, atau ia meminta ganti rugi dengan mengembalikan uang kepada pembeli.

Adapun hak pilih komoditas yang cacat (khiyar aib) dapat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Cacat sudah ada ketika hak pilih dilakukan sebelum terjadinya serah terima, jika cacat muncul setelah serah terima maka tidak ada hak pilih
- 2) Cacat melekat pada komoditas setelah diterima oleh pembeli.
- 3) Pembeli tidak mengetahui adanya cacat pada barang yang diperjualbelikan, baik setelah melakukan maupun setelah menerimanya
- 4) Tidak ada persyaratan perubahan cacat dalam transaksi jual beli, jika dipersyaratkan maka hak pilih gugur.
- 5) Cacat masih tetap pada sebelum pembatalan transaksi

Islam dalam jual beli mensyariatkan adanya hak khiyar. Yaitu hak menentukan pilihan antara melanjutkan akad atau membatalkannya. Seperti dalam hadist Rasulullah SAW bersabda:

“Dari Hakim bin Hizam bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: kedua penjual dan pembeli berada dalam kebaikan selama mereka tidak berpisah satu sama lain. Maka jika keduanya jujur dan saling memberikan keterangan dengan jelas, semoga jual belinya diberkahi. Namun, jika keduanya berdusta dan ada yang saling disembunyikan, hilanglah berkah jual beli keduanya.”

Maka dengan itu khiyar sebagai hak bagi penjual maupun pembeli haruslah diterapkan dalam setiap transaksi terlebih dalam jual beli online sebagai bukti kesempurnaan syariat Islam dalam mengatur sebuah jual beli.

4) Khiyar Ru'yah

Yaitu khiyar (hak pilih) bagi pembeli untuk menyatakan batal atau berlakunya transaksi yang ia lakukan terhadap suatu obyek yang belum ia lihat ketika akad berlangsung.⁴⁴

5) Khiyar Ta'yin

Khiyar ta'yin adalah hak pilih bagi pembeli dalam menentukan barang yang kualitasnya beda dalam jual beli. Tujuan dari khiyar ta'yin adalah agar konsumen tidak tertipu dan agar obyek yang dicari sesuai dengan keperluannya.⁴⁵

C. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu kajian hukum yang paling dinamis baik dari segi hukum positif maupun hukum Islam. Hal ini terjadi karena hukum perlindungan konsumen bersinggungan langsung dengan aktifitas perekonomian yang berkembang secara signifikan seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi.⁴⁶

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa “ *konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk*

⁴⁴ Hajeriah, “Implementasi Hak Khiyar Pada Jual Beli Cash On Delivery (Cod) Di Tik Tok Shop (Studi Kasus Di Kota Palopo)” (2025), [https://Repository.Uinpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/11778/1/Skripsi Hajeriahh \(1\)%5b1%5d-1.Pdf](https://Repository.Uinpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/11778/1/Skripsi%20Hajeriah%20(1)%5b1%5d-1.Pdf).

⁴⁵ Jamhir Hayatun Nuri, Bismi Khalidin, “Implementasi Khiyâr Ta’yîn Pada Transaksi Jual Beli Produk Amway Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pada Amway Cabang Kota Banda Aceh),” 2021, 124–42.

⁴⁶ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.”

diperdagangkan. Secara umum konsumen diartikan sebagai pihak yang mengonsumsi suatu produk.⁴⁷

Sedangkan menurut Az.Nasution pengertian konsumen dapat dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/ atau jasa tersebut, yaitu :⁴⁸

- a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan jasa tersebut untuk diperdagangkan (tujuan komersil). Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya.
- c) Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi hidupnya pribadi, keluarga atau rumah tangga dan bukan untuk diperdagangkan.

Ada beberapa hal yang diperhatikan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain:

- a) Adanya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli.
- b) Keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya bagi kesehatan maupun keamanan jiwa.
- c) Produk yang dibeli sesuai dengan keinginan, baik dari segi kualitas, ukuran, harga, dan sebagainya.

⁴⁷ Nurhalis.

⁴⁸ Nunuk Sulisrudatin Sinaga, Niru Anita, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, No. 2 (2015): 71–87.

- d) Adanya informasi penggunaan dan fungsi produk secara jelas.
- e) Jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Meskipun demikian, dalam transaksi online ini, sering terjadi produk yang dikirimkan kepada pelanggan dalam kondisi yang kurang optimal. Termasuk produk cacat, barang yang menyimpang dari kesepakatan, dan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diberikan. Cacat produk menyebabkan berkurangnya keuntungan, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pelanggan.⁴⁹

Sebagaimana ditegaskan dalam pasal 4 UUPK bahwa hak konsumen meliputi:⁵⁰

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

⁴⁹ Chairiyaton Maulidasari, Cut Devi, Damrus, “Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen Pengaruh Kualitas , Harga , Kepuasan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan,” *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 7, No. 1 (2023): 35–45.

⁵⁰ Sarah Selfina Kuahaty Et Al., “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah,” *Aiwadthu: Jurnal Pengabdian Umum* 1, No. 2 (2021): 63–72.

- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya lahir dan dibentuknya undang-undang perlindungan konsumen berdasarkan pasal 3 UUPK, untuk:⁵¹

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian consume untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negative pemakaian barang atau jasa
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsure ketidakpastian hukum dan keterbukaa informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁵¹ Hendrik Pondaag Onang Bambang, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa," 2013.

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Kerugian yang disebabkan oleh ketidaksesuaian atau kecacatan produk, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan yang tercantum dalam pasal 4 huruf b UUPK diatas, ganti rugi tersebut merupakan sesuatu yang diberikan atau diterima sebagai pengganti yang sama dengan nilainya dengan sesuatu yang telah diperjanjikan akibat kerugian. Pada hakikatnya, ganti rugi atas kerugian konsumen berfungsi untuk :⁵²

- a) Pemulihan hak-hak yang telah dilanggar.
- b) Pemulihan atas kerugian materil maupun immaterial yang dialami.
- c) Pemulihan pada keadaan semula.

Selain hak-hak yang telah ditentukan diatas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilakukan. Hal ini berguna sebagai bentuk kewaspadaan dalam melakukan transaksi supaya tidak mengakibatkan kerugian pada diri sendiri. Kewajiban tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang dan jasa.

⁵² Nur Windy Bripa Landrawati Ina Rosmaya, "Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima," *Jurnal Judiciary* 11, No. 2 (2022): 76–90.

- c) Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam hal ini, konsumen harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang mana sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli online.

a. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republic indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 ayat (3) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)³⁰. Penjelasan pasal 1 ayat (3) menyebutkan : "pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Korporasi, BUMN, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor dan lain-lain.⁵³

Definisi pelaku usaha yang terdapat dalam pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang atau perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi kecil menengah. Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga tidak terbatas pada pelaku usaha

⁵³ Muhammad Noor Ridani Et Al., "Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik," *Justices : Journal Of Law* 3, No. 11 (2024): 111–20, <https://doi.org/10.58355/Justices.V3i2.107>.

perseorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia. Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan pasal 1 ayat 3 Undang-Undang perlindungan konsumen cukup luas karena meliputi penjual grosir, leveransir sampai pada pengecer, dan sebagainya.⁵⁴

b. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha adalah:⁵⁵

- 1) Hak untuk menerima bayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/dana atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³²

⁵⁴ Victoria Kania Et Al., “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Sistem Bundling Dalam Jual Beli,” *Pattimura Law Study Review* 3, No. April (2025): 1–16.

⁵⁵ Muhammad Hendra Runtung Sunarmi And Utary Maharany Barus, “Analisis Hak Dan Kewajiban Para Pihak Pada Perjanjian Jual Beli Piutang Dalam Pembiayaan Anjak Piutang,” 2023, <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/14190-Id-Analisis-Hak-Dan-Kewajiban-Para-Pihak-Pada-Perjanjian-Jual-Beli-Piutang-Dalam-Pe.Pdf>.

Kewajiban pelaku usaha adalah:⁵⁶

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau jasa tertentu serta jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat dua pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk pelaku usaha terhadap konsumen

⁵⁶ Sunarmi And Barus.

yaitu pasal 19 dan pasal 23. Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata berdasarkan pasal 19 UUPK sebagaimana menegaskan bahwa:⁵⁷

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan tersebut kemudian dikembangkan pada pasal 23 UUPK yang menyatakan:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud

⁵⁷ Soemardjono Brodjo Soedjono, “Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk,” 2005, <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/220778-Hukum-Perlindungan-Konsumen-Dalam-Transa.Pdf>.

dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Selain sanksi perdata, UUPK juga mengatur sanksi pidana sebagaimana ditegaskan dalam pasal 62 ayat (1) dan (2) UUPK bahwa :

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000.00 (dua miliar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, pasal 17 ayat (1) huruf d, dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah).⁵⁸

Apabila terbukti pelaku usaha telah lalai sehingga mengakibatkan diterimanya barang yang cacat oleh konsumen sebagai bentuk dari pertanggung jawaban pelaku usaha yang dapat dilakukan antara lain:⁵⁹

a) Pengembalian Barang (*Return*)

Pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai spesifikasi kepada pelaku usaha oleh konsumen kemudian akan diganti dengan berupa barang

⁵⁸ Onang Bambang, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa.”

⁵⁹ Lucky Dafira Nugroho Diani Zahra Hapsari, “Pertanggungjawaban Hukum Penjual Terhadap Barang Cacat Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Perjanjian Elektronik,” *Jurnal Yurisprudencia* 11, No. 1 (2025): 24–40.

baru yang serupa dan dipastikan tidak akan mengalami kecacatan yang mana biaya pengembalian ditanggung oleh pihak pelaku usaha.^z

b) Pengembalian Uang (*Refund*)

Pengembalian uang kepada pelaku usaha oleh konsumen dan kemudian akan dikembalikan dalam bentuk sejumlah harga barang serta kerugian akibat biaya pengiriman sebelumnya yang ditanggung oleh konsumen.

Perlindungan konsumen dipandang secara materiil dan formil sangat penting mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan roda penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya untuk mencapai sasaran dalam usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai hal tersebut, konsumenlah yang merasakan dampaknya baik secara langsung atau tidak langsung.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan dua cara penyelesaian apabila terjadi kecurangan dalam jual beli yaitu penyelesaian yang dilakukan diluar pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen bisa langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesaian dan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan ditetapkan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak sesuai dengan syarat tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika. Pengaduan dan gugatan pengaduan diajukan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa konsumen diluar pengadilan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Toko Mukhtar OS

Toko Mukhtar OS Grosir dan Eceran merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penjualan pakaian secara grosir maupun eceran yang berlokasi di Jalan Medan–Banda Aceh, Desa Pucok Alue Barat, Kecamatan Simpang Ulim, Kabupaten Aceh Timur. Toko ini didirikan pada tahun 2019 oleh Mukhtaruddin.

Sebelum memiliki toko fisik, pemilik terlebih dahulu menjalankan usaha secara online dengan memanfaatkan berbagai media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Melalui media tersebut, pemilik memasarkan berbagai jenis pakaian kepada konsumen dari dalam maupun luar daerah. Seiring meningkatnya jumlah pelanggan dan tingginya permintaan pasar, pemilik kemudian memutuskan untuk mendirikan toko fisik sebagai tempat penyimpanan stok barang sekaligus memudahkan konsumen yang berada di sekitar lokasi untuk melihat dan membeli produk secara langsung.

Meskipun telah memiliki toko fisik, sistem penjualan secara online tetap dipertahankan sehingga konsumen dari luar daerah masih dapat melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke toko. Dengan menggabungkan sistem penjualan online dan offline, Toko Mukhtar OS mampu memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan jumlah pelanggan.

2. Profil Toko Mukhtar OS

Toko Mukhtar OS Grosir dan Eceran dikenal sebagai salah satu pusat penjualan pakaian dengan harga yang relatif terjangkau di Kabupaten Aceh Timur. Toko ini melayani dua jenis transaksi, yaitu pembelian secara grosir bagi reseller maupun pembelian secara eceran bagi konsumen umum.

Walaupun baru berdiri sejak tahun 2019, Toko Mukhtar OS telah memiliki pelanggan yang cukup banyak. Hal tersebut tidak terlepas dari pengalaman pemilik yang telah lebih dahulu menjalankan usaha penjualan pakaian secara online selama beberapa tahun sebelum membuka toko fisik. Pengalaman tersebut menjadi modal dalam membangun kepercayaan konsumen serta memperluas jaringan pemasaran.

Selain melayani pembelian secara langsung di toko, Toko Mukhtar OS juga aktif memasarkan produknya melalui berbagai platform digital sehingga konsumen dari berbagai daerah dapat melakukan pemesanan dengan mudah.

3. Struktur Pengelola Toko

Pengelolaan operasional Toko Mukhtar OS dilakukan oleh pemilik bersama dua orang karyawan. Masing-masing memiliki tugas dalam melayani konsumen, mengelola pesanan, melakukan pendataan barang, serta memproses pengiriman pesanan. Adapun struktur pengelola Toko Mukhtar OS adalah sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Mukhtaruddin	Pemilik Toko	Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan usaha
2	Putri Ulfa Rahmi	Karyawan	Telah bekerja selama ± 2 tahun
3	Fuja Maulida	Karyawan	Telah bekerja selama ± 4 bulan

Dalam menjalankan aktivitas usahanya, pemilik dibantu oleh kedua karyawan tersebut untuk melayani transaksi baik secara langsung maupun melalui platform digital.

4. Jenis Produk yang Dipasarkan

Produk yang dipasarkan oleh Toko Mukhtar OS sebagian besar merupakan produk fashion muslim dan pakaian wanita yang diperoleh dari beberapa pemasok di wilayah Padang dan Pulau Jawa. Pengiriman barang dari pemasok dilakukan menggunakan jasa angkutan kargo karena jumlah barang yang dipesan relatif banyak.

Adapun produk yang dipasarkan meliputi:

- a. Gamis
- b. Atasan (blouse, kemeja, tunik, dan one set)
- c. Jilbab
- d. Rok
- e. Celana

Produk-produk tersebut dipasarkan baik kepada konsumen eceran maupun reseller dengan pilihan model, warna, ukuran, dan merek yang beragam.

5. Sistem Penjualan (Offline dan Online)

Toko Mukhtar OS menerapkan sistem penjualan secara offline dan online. Penjualan secara offline dilakukan melalui toko fisik yang berada di Desa Pucok Alue Barat, Kecamatan Simpang Ulim, sehingga konsumen dapat datang langsung untuk melihat dan membeli produk yang diinginkan.

Selain itu, penjualan secara online dilakukan melalui berbagai platform digital, antara lain Facebook, Instagram, WhatsApp, Shopee, dan TikTok. Melalui platform tersebut, konsumen dapat melihat katalog produk, melakukan pemesanan, memilih metode pembayaran, serta menentukan jasa pengiriman yang diinginkan.

Untuk mendukung pemasaran kepada pelanggan tetap, Toko Mukhtar OS juga membentuk grup khusus reseller melalui aplikasi WhatsApp. Grup tersebut digunakan sebagai media penyampaian informasi mengenai stok barang terbaru, harga, maupun produk yang baru tersedia. Reseller yang berada di sekitar lokasi toko dapat melakukan pemesanan secara online dan mengambil barang langsung di toko, sedangkan reseller dari luar daerah menggunakan jasa pengiriman untuk menerima barang yang telah dipesan.

B. Praktik Jual Beli Barang yang tidak Sesuai Spesifikasi di Toko Mukhtar OS

1. Mekanisme Jual Beli di Toko Mukhtar OS

Berdasarkan hasil penelitian, Toko Mukhtar OS menerapkan sistem penjualan secara offline dan online. Penjualan online dilakukan melalui beberapa media, yaitu WhatsApp, Facebook, Instagram, Shopee, dan TikTok. Penggunaan

berbagai platform tersebut bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke toko.

Barang yang dipasarkan di Toko Mukhtar OS terdiri atas berbagai jenis pakaian, antara lain:

- a. Baju gamis;
- b. Atasan (blouse, kemeja, tunik, dan one set);
- c. Jilbab;
- d. Rok; dan
- e. Celana.

Produk-produk tersebut diperoleh dari beberapa pemasok yang berada di Padang dan Pulau Jawa. Pengiriman barang dari pemasok dilakukan menggunakan jasa angkutan kargo karena jumlah barang yang dipesan relatif banyak.

Mekanisme pemesanan melalui Facebook, Instagram, dan WhatsApp dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

- a. Konsumen mengirimkan tangkapan layar (screenshot) produk yang akan dipesan disertai informasi mengenai merek, warna, ukuran, dan spesifikasi lainnya.
- b. Konsumen melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening penjual.
- c. Konsumen mengirimkan bukti transfer kepada pihak toko.
- d. Pesanan diproses dan dikirim kepada pembeli.

Sementara itu, transaksi melalui Shopee dan TikTok dilakukan dengan cara mengunjungi halaman toko, memilih produk yang diinginkan, memasukkan produk ke keranjang belanja, memilih metode pembayaran dan pengiriman, kemudian pesanan diproses oleh pihak toko.

Selain melayani konsumen umum, Toko Mukhtar OS juga memiliki grup WhatsApp khusus reseller. Grup tersebut digunakan sebagai media penyampaian informasi mengenai stok barang terbaru. Bagi reseller yang berada di sekitar lokasi toko, barang dapat diambil langsung setelah melakukan pemesanan secara online. Adapun reseller yang berada di luar daerah menerima barang melalui jasa pengiriman.

Dengan demikian, mekanisme jual beli di Toko Mukhtar OS diawali dengan proses pemesanan, pembayaran, pengemasan, hingga pengiriman barang kepada konsumen.

2. Bentuk Ketidaksesuaian Spesifikasi Barang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan adanya beberapa bentuk ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen. Ketidaksesuaian tersebut meliputi cacat fisik pada barang, perbedaan warna, perbedaan ukuran, maupun kondisi barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

Hal tersebut disampaikan oleh salah seorang reseller Toko Mukhtar OS, yaitu Ibu Lina, yang telah menjadi pelanggan selama dua tahun. Beliau menjelaskan bahwa ketika pemilik toko mengunggah produk pada grup WhatsApp reseller, ia tertarik untuk membeli produk tersebut dan melakukan

pembayaran penuh di muka. Akan tetapi, setelah barang diterima, ditemukan adanya cacat pada bagian lengan baju. Sebagaimana hasil wawancara berikut.

"Ketika barang sampai saya melihat ada reject pada bagian lengan kanan baju, saya langsung menghubungi penjual untuk komplain mengenai kondisi barang yang saya terima."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa barang yang diterima oleh konsumen mengalami cacat sehingga tidak sesuai dengan spesifikasi maupun harapan pembeli.

Selain itu, ketidaksesuaian juga terjadi pada warna barang yang diterima. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Wati, yang menjelaskan bahwa warna produk yang diterima berbeda dengan warna yang dipesan.

"Saya pernah memesan baju gamis dengan warna hijau muda, tapi ketika barang sudah sampai warna yang saya dapatkan adalah warna hijau wardah."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara spesifikasi yang ditawarkan penjual dengan barang yang diterima konsumen.

Berdasarkan temuan penelitian, bentuk ketidaksesuaian spesifikasi yang terjadi di Toko Mukhtar OS meliputi:

- a) Barang mengalami cacat, seperti sobek, luntur, jahitan tidak rapi, maupun terdapat noda yang sulit dihilangkan.
- b) Warna barang tidak sesuai dengan pesanan.
- c) Ukuran barang tidak sesuai dengan permintaan konsumen.
- d) Barang yang diterima berbeda dengan deskripsi yang diberikan pada saat transaksi.

3. Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Spesifikasi Barang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan Toko Mukhtar OS, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian spesifikasi barang. Kesalahan yang paling sering terjadi adalah pada sistem pre-order (PO), yaitu sistem pemesanan barang yang mengharuskan konsumen melakukan pembayaran terlebih dahulu terhadap barang yang belum tersedia (ready stock). Ketika barang tiba dari pemasok, sebagian besar produk masih berada dalam kemasan plastik sehingga karyawan langsung melakukan proses pengemasan tanpa memeriksa kondisi barang satu per satu. Akibatnya, masih ditemukan barang yang mengalami cacat, seperti luntur, sobek, jahitan tidak rapi, maupun terdapat noda yang sulit dihilangkan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Fuja Maulida selaku karyawan Toko Mukhtar OS, kesalahan warna maupun ukuran juga dapat terjadi akibat kekeliruan dalam proses pencatatan pesanan.

"Kesalahan baik dari warna atau ukuran merupakan kesalahan dari pegawai sendiri ketika melakukan pendataan terhadap pesanan karena beberapa proses pendataan pesanan masih dilakukan secara manual, sedangkan pesan datang dalam jumlah yang banyak setiap harinya."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses pendataan yang masih dilakukan secara manual meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pemenuhan pesanan konsumen. Dengan demikian, faktor penyebab ketidaksesuaian spesifikasi barang di Toko Mukhtar OS meliputi kurangnya pemeriksaan barang sebelum dikirim, sistem pre-order, kesalahan pendataan pesanan, dan faktor human error dari pihak karyawan.

4. Penyelesaian Ketidaksesuaian Barang oleh Toko Mukhtar OS

Apabila terjadi ketidaksesuaian spesifikasi barang, Toko Mukhtar OS memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Fuja Maulida selaku karyawan toko, penyelesaian yang dilakukan berupa penukaran barang apabila kesalahan berasal dari pihak toko.

Beliau menyampaikan:

"Dalam transaksi jual beli secara online di toko kami apabila barang yang dibeli konsumen mendapat keluhan seperti ukuran atau warnanya tidak sesuai maka kami akan melakukan penukaran barang."

Hal yang sama juga disampaikan oleh pemilik Toko Mukhtar OS, Mukhtaruddin, mengenai kebijakan penukaran barang.

"Berkenaan dengan penukaran barang yang sudah dibeli, saya cuma memberi batas pengembalian atau pengaduan dalam waktu satu hari untuk menukarkan barang yang ukuran atau warna pakaian tidak sesuai atau terdapat kecacatan pada barang tersebut. Tetapi saya tidak menerima pengembalian uang maupun pengembalian barang."

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Putri Ulfa Rahmi, penukaran barang hanya dapat dilakukan apabila konsumen memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pihak toko.

Beliau menjelaskan:

"Kami menerima pengaduan dan pengembalian apabila produk cacat tersebut memang berasal dari kesalahan atau kelalaian kami dengan syarat harus dibuktikan dengan membuat video unboxing atau foto dari produk tersebut dalam waktu 24 jam setelah produk sampai ke tangan pembeli. Apabila melewati batas yang sudah ditentukan maka itu bukan lagi tanggung jawab kami."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa penyelesaian yang diterapkan oleh Toko Mukhtar OS dilakukan melalui mekanisme penukaran

barang. Namun demikian, toko tidak memberikan pengembalian dana (refund). Penukaran hanya dapat dilakukan apabila konsumen mengajukan komplain dalam waktu 1 × 24 jam setelah barang diterima dan disertai bukti berupa video unboxing atau foto kondisi barang.

Berdasarkan hasil penelitian, praktik jual beli di Toko Mukhtar OS dilakukan melalui sistem offline dan online dengan memanfaatkan berbagai media sosial dan marketplace. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidaksesuaian spesifikasi barang berupa cacat fisik, perbedaan warna, ukuran, maupun ketidaksesuaian dengan deskripsi produk. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh kurangnya pemeriksaan barang sebelum dikirim, kesalahan pendataan pesanan, penerapan sistem pre-order, serta faktor human error dari pihak toko. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Toko Mukhtar OS memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan penukaran barang dengan syarat komplain diajukan dalam waktu 1 × 24 jam disertai bukti berupa video unboxing atau foto produk. Meskipun demikian, penyelesaian hanya dilakukan dalam bentuk penukaran barang dan tidak melalui pengembalian dana.

C. Tinjauan Bai' Salam terhadap Praktik Jual Beli Barang yang Tidak Sesuai Spesifikasi di Toko Mukhtar OS

1. Kesesuaian Praktik Jual Beli dengan Konsep Bai' Salam

Akad bai' salam merupakan salah satu bentuk akad jual beli dalam Islam yang memperbolehkan pembayaran dilakukan di muka, sedangkan penyerahan barang dilakukan pada waktu yang telah disepakati. Kebolehan akad ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam transaksi pemesanan

barang yang belum tersedia pada saat akad berlangsung. Meskipun demikian, syariat Islam menetapkan beberapa syarat yang harus dipenuhi agar akad bai' salam dinyatakan sah, di antaranya barang yang diperjualbelikan harus memiliki spesifikasi yang jelas, meliputi jenis, kualitas, ukuran, jumlah, harga, serta waktu penyerahan.

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme jual beli yang diterapkan di Toko Mukhtar OS memiliki karakteristik yang mendekati akad bai' salam, terutama pada transaksi pre-order (PO). Dalam sistem tersebut, konsumen melakukan pembayaran terlebih dahulu terhadap barang yang belum tersedia (ready stock), sedangkan barang diserahkan beberapa waktu kemudian setelah diterima dari pemasok.

Selain pada sistem pre-order, transaksi melalui media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram juga menunjukkan adanya kesepakatan mengenai spesifikasi barang sebelum pembayaran dilakukan. Konsumen mengirimkan tangkapan layar (screenshot) produk yang diinginkan disertai keterangan mengenai warna, ukuran, maupun model, kemudian melakukan pembayaran sebelum barang dikirim oleh penjual.

Berdasarkan mekanisme tersebut, dapat dipahami bahwa praktik jual beli di Toko Mukhtar OS pada dasarnya telah memenuhi karakteristik utama akad bai' salam, yaitu adanya kesepakatan mengenai spesifikasi barang, pembayaran dilakukan di muka, dan penyerahan barang dilakukan pada waktu yang telah disepakati. Namun demikian, pelaksanaan akad tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan bai' salam karena masih ditemukan barang yang

diterima pembeli tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati pada saat akad.

2. Analisis Ketidaksesuaian Spesifikasi Menurut Bai' Salam

Salah satu syarat penting dalam akad bai' salam adalah kejelasan spesifikasi barang. Tujuannya adalah untuk menghindari unsur gharar, yaitu ketidakjelasan yang dapat menimbulkan perselisihan antara para pihak. Oleh karena itu, barang yang diserahkan harus sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati pada saat akad berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima oleh konsumen. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan Ibu Lina, yang menyatakan:

"Ketika barang sampai saya melihat ada reject pada bagian lengan kanan baju, saya langsung menghubungi penjual untuk komplain mengenai kondisi barang yang saya terima."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa barang yang diterima pembeli mengalami cacat sehingga tidak sesuai dengan kualitas barang yang diperjanjikan pada saat transaksi. Dalam perspektif bai' salam, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penjual belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang sesuai spesifikasi akad.

Ketidaksesuaian juga terjadi pada warna barang yang diterima pembeli. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Wati berikut ini.

"Saya pernah memesan baju gamis dengan warna hijau muda, tapi ketika barang sudah sampai warna yang saya dapatkan adalah warna hijau wardah."

Perbedaan warna tersebut menunjukkan bahwa objek akad yang diterima pembeli tidak sepenuhnya sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati sebelumnya. Dalam akad bai' salam, perbedaan spesifikasi seperti warna maupun ukuran termasuk bentuk ketidaksesuaian objek akad yang dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli apabila tidak diselesaikan secara adil.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyebab ketidaksesuaian tersebut berasal dari kurangnya pemeriksaan barang sebelum dikirim, kesalahan pendataan pesanan, serta faktor human error. Hal tersebut dijelaskan oleh Fuja Maulida selaku karyawan Toko Mukhtar OS sebagai berikut.

"Kesalahan baik dari warna atau ukuran merupakan kesalahan dari pegawai sendiri ketika melakukan pendataan terhadap pesanan karena beberapa proses pendataan pesanan masih dilakukan secara manual sedangkan pesan datang dalam jumlah yang banyak setiap harinya."

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian spesifikasi bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen, melainkan berasal dari proses operasional toko. Oleh karena itu, berdasarkan prinsip bai' salam, penjual tetap berkewajiban menyerahkan barang sesuai spesifikasi yang telah disepakati.

Dalam fiqh muamalah, apabila barang yang diserahkan tidak sesuai dengan spesifikasi akad, maka pembeli memperoleh hak khiyār, yaitu hak untuk menerima barang tersebut dengan kerelaan atau menolaknya serta meminta penggantian sesuai dengan perjanjian awal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fuja Maulida, diketahui bahwa Toko Mukhtar OS memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menukar barang apabila terjadi kesalahan warna, ukuran, maupun cacat barang.

"Dalam transaksi jual beli secara online di toko kami apabila barang yang dibeli konsumen mendapat keluhan seperti ukuran atau warnanya tidak sesuai maka kami akan melakukan penukaran barang."

Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pihak toko belum mengenal istilah khiyār secara konseptual, praktik yang diterapkan pada dasarnya telah mencerminkan pelaksanaan hak khiyār karena konsumen diberikan kesempatan untuk memperoleh barang pengganti yang sesuai dengan spesifikasi awal.

Selain memberikan hak penukaran barang, Islam juga menekankan pentingnya prinsip sidq (kejujuran) dan Amanah dalam kegiatan muamalah. Penjual berkewajiban menyampaikan kondisi barang secara benar dan tidak menyembunyikan cacat barang yang dijual. Apabila penjual mengetahui adanya cacat pada barang namun tetap menyerahkannya tanpa penjelasan kepada pembeli, maka tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip kejujuran yang diajarkan dalam Islam. Sebaliknya, apabila penjual bersedia bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi melalui penggantian barang sesuai kesepakatan, maka tindakan tersebut merupakan bentuk pelaksanaan prinsip amanah dalam menjaga hak-hak konsumen.

D. Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Barang yang tidak Sesuai Spesifikasi di Toko Mukhtar Os.⁶⁰

Penting untuk diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai setiap tindakan yang diambil

⁶⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Mengenai Hak-Hak Konsumen.

⁷⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Mengenai Kewajiban Pelaku Usaha.

untuk menjamin hak-hak konsumen dan melindungi kepentingan mereka (Pasal 1, ayat 1). Tujuan dari frasa "segala upaya untuk memastikan kepastian hukum" adalah untuk mencegah perusahaan bertindak sewenang-wenang dan merugikan pelanggan demi keuntungan mereka sendiri.⁶¹

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjunjung tinggi lima prinsip berikut: manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen, dan kepastian hukum. Konsumen dilindungi dari syarat dan ketentuan yang tidak adil dan dari menerima produk dan layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian atau melanggar hukum yang berlaku.

Baik pelaku usaha maupun pelanggan memiliki hak dan tanggung jawab yang harus dipenuhi agar transaksi online dianggap sukses. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kedua belah pihak juga wajib mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang relevan. Tujuan penetapan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi hak-hak konsumen dan mendorong praktik perusahaan yang beretika dan bertanggung jawab.

Konsumen memiliki hak-hak berikut sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4:

⁶¹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Hlm. 67.

⁷¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), Hlm. 45

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk dan layanan.
2. Hak untuk memilih produk atau layanan dan mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar, ketentuan, dan jaminan yang telah ditetapkan.
3. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar tentang ketentuan dan jaminan produk dan layanan.
4. Hak untuk menyampaikan komentar dan keluhan atas produk dan layanan yang digunakan.
5. Hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang sesuai.
6. Hak untuk mendapatkan nasihat dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk menerima perlakuan yang tepat dan adil, yang dicirikan oleh integritas dan tanpa prasangka.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, restitusi, atau penggantian jika produk atau layanan yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak seperti yang ditentukan.
9. Hak yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan alternatif⁶².

Merupakan pelanggaran atau larangan bagi pelaku usaha untuk memperdagangkan barang yang spesifikasinya tidak sesuai dengan yang tertera dalam deskripsi penawaran, iklan, atau gambar. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat 2, "Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas, atau terkontaminasi tanpa

⁶² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), Hlm. 89

⁷² Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hlm. 1.

memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang barang yang bersangkutan."10 Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang mereka alami, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h: "hak untuk menerima ganti rugi, kerusakan, dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

Kewajiban badan usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat mengonsumsi produk dan jasa yang telah dibuat atau dipertukarkan, maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada konsumen tersebut.
2. Jenis kompensasi yang disebutkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian produk atau jasa serupa, pemberian layanan kesehatan, atau keduanya, selama sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Batas waktu penerimaan kompensasi adalah tujuh (7) hari sejak tanggal transaksi.
4. Potensi penuntutan pidana berdasarkan bukti tambahan kesalahan tetap ada meskipun telah diberikan kompensasi yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2).

5. Jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa konsumen bersalah, maka ketentuan yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2) tidak berlaku.⁶³

Perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kesalahan dalam produk dan layanan mereka sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Undang-undang ini memastikan bahwa konsumen dapat memperoleh kembali uang mereka jika mereka menderita kerugian sebagai akibat dari penggunaan barang dan jasa tersebut. Pembayaran dilakukan dalam format berikut:

1. Pengembalian uang
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara
3. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁴

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum mempunyai prinsip-prinsip hukum sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Baik hukum perdata maupun hukum pidana secara ketat mengikuti gagasan ini karena merupakan prinsip hukum. Konsep ini terkait dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa untuk menetapkan hak, harus dibuktikan adanya perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat.

⁶³ Ahmadi Miru Dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hlm. 45

⁷³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), Hlm. 37.

⁶⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), Hlm. 34.

⁷⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), Hlm. 62.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Menurut konsep ini, terdakwa memiliki beban pembuktian, yang menyatakan bahwa ia dianggap bertanggung jawab kecuali jika ia dapat membuktikan ketidakbersalahannya.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*)

Prinsip kedua bertentangan dengan premis ini. Meskipun gagasan ini hanya diuji dalam sebagian kecil pengaturan transaksi konsumen, batasan yang wajar seperti ini biasanya dibenarkan..

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Para pelaku bisnis kini bertanggung jawab langsung atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk mereka yang cacat, terlepas dari apakah terjadi kesalahan atau tidak. Jika pelanggan menderita kerugian finansial akibat penggunaan produk, pelaku bisnis bertanggung jawab dan harus membayar ganti rugi.¹²

Toko Grosir dan Ritel Mukhtar Olshop siap memberikan kompensasi kepada pelanggan atau mengganti kerugian mereka jika menerima barang yang tidak sesuai standar atau memiliki cacat, menurut temuan penelitian. Pelanggan hanya akan diberi kompensasi jika dapat memberikan bukti bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh pelaku usaha, seperti gambar atau video produk yang dianggap merugikan pelanggan. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Terdapat perbedaan antara batas waktu yang ditetapkan toko dan undang-undang terkait; toko memberikan batas waktu satu hari kerja

setelah tanggal transaksi, sedangkan undang-undang memberikan batas waktu tujuh hari kerja.⁶⁵

E. Analisa Peneliti

Ada aturan yang harus diikuti saat melakukan jual beli menurut hukum ekonomi Islam, yang didasarkan pada hukum Syariah. Mengikuti aturan muamalah ini akan selalu menghasilkan pembagian penghasilan yang adil antara penjual dan konsumen. Komponen penting dari konflik mendasar sistem muamalah Islam adalah mutualisme simbiosis antara kedua belah pihak. Muamalah yang jujur membantu kedua belah pihak karena memastikan bahwa Allah akan memberkatinya.

Dalam muamalah, secara umum diterima bahwa Al-Qur'an dan Sunnah Nabi mencakup peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan jual beli. Umat Islam, khususnya mereka yang terlibat dalam muamalah, wajib memahami dan mematuhi prinsip-prinsip dasar perdagangan yang diuraikan dalam kedua teks hukum ini. Kedua kanon hukum Islam ini mencakup ketentuan yang berkaitan dengan perdagangan dan jual beli. Jual beli memungkinkan orang untuk saling membantu, selain memenuhi kebutuhan dasar. Untuk menghindari pelanggaran hukum Syariah, setiap transaksi harus mematuhi semua prinsip secara harfiah.

Perusahaan harus jujur dan terbuka kepada pelanggan mereka saat membeli dan menjual barang. Ini termasuk bersikap jujur tentang masalah apa pun dengan produk dan tidak mencoba menyembunyikannya. Sekalipun Anda sangat

⁶⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2006), Hlm. 71.

⁷⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Depok: Rajawali Pers, 2017), Hlm. 23.

berhati-hati, selalu ada risiko tertentu yang terlibat dalam setiap jenis transaksi. Oleh karena itu, toko online grosir dan ritel Mukhtar mungkin menghadapi keluhan pelanggan dan bertanggung jawab atas kerugian apa pun yang diderita jika produk tidak sesuai dengan nilai yang diiklankan.

Konsumen jauh lebih rentan terhadap kerugian karena maraknya transaksi online. Akibatnya, konsumen perlu diedukasi tentang cara melindungi hak-hak mereka. Organisasi harus memberikan kompensasi kepada pelanggan atas kerugian aktual dan yang dapat diperkirakan secara wajar sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Tujuannya adalah untuk membuat pelanggan merasa aman saat mereka berupaya memenuhi kebutuhan mereka. Hak untuk memenuhi kebutuhan ini adalah hal mendasar bagi martabat manusia, oleh karena itu memastikan pemenuhannya adalah suatu keharusan mutlak.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar OS, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar OS dilakukan melalui sistem penjualan online dan offline dengan memanfaatkan media WhatsApp, Facebook, Instagram, Shopee, dan TikTok. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidaksesuaian spesifikasi barang, seperti barang cacat (sobek, luntur, jahitan tidak rapi), perbedaan warna, ukuran, serta barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh kurangnya pemeriksaan barang sebelum dikirim, kesalahan pendataan pesanan yang masih dilakukan secara manual, penerapan sistem pre-order (PO), serta faktor human error dari pihak toko. Apabila terjadi ketidaksesuaian, pihak Toko Mukhtar OS memberikan penyelesaian berupa penukaran barang dengan syarat konsumen mengajukan komplain dalam waktu 1 × 24 jam setelah barang diterima dan menyertakan bukti berupa video unboxing atau foto produk. Namun, toko tidak memberikan pengembalian dana (refund), melainkan hanya penggantian barang.
2. Praktik jual beli barang yang tidak sesuai spesifikasi di Toko Mukhtar OS ditinjau dari bai' salam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menunjukkan bahwa dari perspektif bai' salam, praktik jual beli di

Toko Mukhtar OS pada dasarnya telah memenuhi karakteristik akad salam, yaitu pembayaran dilakukan di muka dan barang diserahkan kemudian sesuai kesepakatan. Akan tetapi, masih adanya ketidaksesuaian spesifikasi barang menunjukkan bahwa pelaksanaan akad belum sepenuhnya memenuhi ketentuan bai' salam karena penjual belum sepenuhnya menyerahkan barang sesuai spesifikasi yang diperjanjikan. Meskipun demikian, kebijakan penukaran barang yang diberikan kepada konsumen merupakan bentuk pelaksanaan hak khiyār, sehingga mencerminkan adanya tanggung jawab penjual terhadap kerugian konsumen. Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik Toko Mukhtar OS telah memenuhi sebagian ketentuan perlindungan konsumen, khususnya dengan memberikan penggantian terhadap barang yang tidak sesuai spesifikasi sebagaimana diatur dalam Pasal 19. Namun, kebijakan toko yang hanya memberikan waktu pengajuan komplain selama 1×24 jam belum sepenuhnya sejalan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan tenggang waktu penyelesaian ganti rugi paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi. Oleh karena itu, praktik jual beli di Toko Mukhtar OS telah menunjukkan adanya upaya perlindungan terhadap konsumen, tetapi pelaksanaannya masih perlu disesuaikan agar lebih selaras dengan ketentuan hukum ekonomi syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Saran

Rekomendasi berikut dibuat berdasarkan temuan peneliti:

1. Satu hal penting yang harus diingat oleh pemilik bisnis adalah selalu jujur dan terbuka kepada pelanggan mereka. Ini termasuk bersikap terbuka tentang garansi apa pun yang mungkin dimiliki produk atau layanan mereka. Sesuai dengan ajaran Islam, mereka juga harus mendidik diri mereka sendiri tentang cara terbaik untuk menjalankan bisnis.
2. Pembeli online perlu lebih berhati-hati. Karena pemilik perusahaan yang tidak jujur mungkin lebih mudah terlibat dalam tindakan penipuan saat berinteraksi dengan pelanggan secara online daripada saat bertemu langsung, ini merupakan masalah besar. Oleh karena itu, Anda harus sangat berhati-hati dan waspada saat menangani masalah keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Ahmad, Johamran Pransisto, Muh Akbar, and Fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Litigasi Amsir* 10, no. 2017 (2023): 222–32.
- Dalimunte, Nikmah, Universitas Islam, Negeri Sumatera, and Utara Medan. "TINJAUAN KHIYAR TERHADAP PERTANGGUNG JAWABAN PENJUAL ONLINE TERHADAP BARANG YANG CACAT." *Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan Dan Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2021): 74–98. <https://doi.org/https://doi.org/0.32505/jurisprudensi.v1i1.1111>.
- Fitria, Tira Nur. "BISNIS JUAL BELI ONLINE (ONLINE SHOP) DALAM HUKUM ISLAM DAN HUKUM NEGARA." *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM* 03, no. 01 (2021): 52–62.
- Handayani, Wiwik. "PERLINDUNGAN KONSUMEN PERSEPKTIF HUKUM EKONOMI SYARI ' AH." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2022): 33–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.32332/muamalah.v1i1.3459> This.
- Indonesia, Presiden Republik. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN," 1999. https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf.
- Ja'far, H. A. Khumedi. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM BISNIS ISLAM." *Asas Wa Tandhim: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Keagamaan* 6, no. 1 (2021): 95–105.
- Kumala, Sindy Lita. "Perkembangan Ekonomi Berbasis Digital Di Indonesia." *JOURNAL OF ECONOMICS AND REGIONAL SCIENCE* 1, no. 2 (2021): 109–17.
- Mohammad Faiza, Husni Thamrin. "FALSAFAH EKONOMI SYARIAH SEBAGAI WAY OF LIFE UNTUK MENCAPAI FALAH." *At-Tajdid: Journal of Islamic Studies* 2, no. 1 (2022): 1–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/at-tajdid.v2i1.16431>.
- Muthiah, Aulia. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM PERSPEKTIF FIQIH JUAL BELI." *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 18, no. 2 (2018): 211–323. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18592/sy.v18i2.2286>.

- Nurhalis. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999." *Jurnal IUS* III, no. 9 (2021): 526–42.
- Oktaviani, Windi Eka. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PRODUK CACAT." *Reformasi Hukum* XIX, no. 2 (2021): 217–43.
- Panrizki, Ferdy. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI DI E-COMMERCE SHOPEE," 2022. <https://repository.uir.ac.id/14295/1/171010052.pdf>.
- Salamiah. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM KEGIATAN JUAL BELI." *Al'Adl* VI, no. 12 (2021). <https://media.neliti.com/media/publications/225101-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-k-2039d4f4.pdf>.
- Santriati, Amanda Tikha, Dwi Runjani Juwita. "PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999." *OPINIA DE JOURNAL*, 2, no. 2 (2022): 32–51.
- Setiawan, Jetmiko, and Indra Afrita. "TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS PRODUK CACAT TERSEMBUNYI." *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"* IX, no. 1 (2025): 217–33.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, and Ruhiyat Taufik. "Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik." *JURNAL PEMANDHU* 3, no. 2 (2022): 63–83.

SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LHOKSEUMAWE
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Medan – Banda Aceh Km. 275 No.1, Buket Rata, Alue Awe
Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe
Telp/WA. 082118444436 / 085359789990 ; Kode Pos : 24351

Nomor : B- 527/In.29/D2.1/PP.00.9/09/2025

Lhokseumawe, 30 September 2025

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pemilik Toko Mukhtar Olshop Grosir dan Enceran
Kabupaten Aceh Timur
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Penelitian Skripsi Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lhokseumawe yang tersebut dibawah ini :

Nama : Bahaudin
NIM : 202112022
Fakultas/Jurusan : Syariah / Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Jual beli barang tidak sesuai spesifikasi perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Toko Mukhtar Olshop Grosir dan Enceran Desa Pucok Alue Barat Kecamatan Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur)

Maka mohon diizinkan Mahasiswa tersebut mengadakan penelitian diwilayah kerja Bapak/Ibu.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

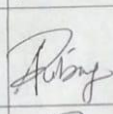
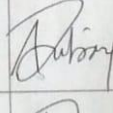
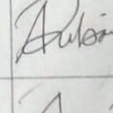
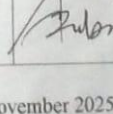


Ja'far

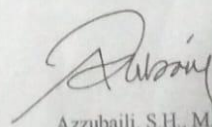
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Bahaudin
Nim : 202112022
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : Jual beli barang tidak sesuai spesifikasi perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Toko Mukhtar Olshop Grosir dan Enceran Desa Pucok Alue Barat Kecamatan Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur)

Pembimbing 2: Azzubaili, S.H., M.H

No.	Tanggal bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf pembimbing
1.		Metode Yuridis Empiris dan Daftar Pustaka	
2.		Format Penulisan Skripsi Umum pada Panduan skripsi Dinsbina	
3.		Abstrak di perbaiki	
4.		ACC	

Lhokseumawe 11 November 2025
Pembimbing 2

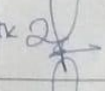
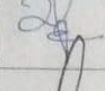
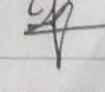


Azzubaili, S.H., M.H.
NIP. 197511242005011003

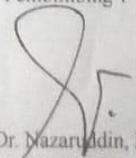
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Bahaudin
Nim : 202112022
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : Jual beli barang tidak sesuai spesifikasi perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Toko Mukhtar Olshop Grosir dan Enceran Desa Pucok Alue Barat Kecamatan Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur)

Pembimbing 1: Dr. Nazaruddin, M.A

No.	Tanggal bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf pembimbing
1.		Pendahuluan terhadap masalah	
2.		Studi Komparatif di antara PD LTB-M.	
3.		Rumusan dan metode. Menjabarkan dengan rumus	
4.		Aec	

Lhokseumawe 11 November 2025
Pembimbing 1


Dr. Nazaruddin, M.A
NIP. 197511242005011003

LAMPIRAN WAWANCARA

Wawancara

Narasumber: Pelanggan Toko

Pewawancara: Peneliti

1. Apakah Anda pernah membeli barang di toko tersebut?

Jawaban: Ya, saya pernah membeli barang dengan sistem pemesanan terlebih dahulu dan membayar lunas di awal.

2. Bagaimana proses transaksi yang dilakukan?

Jawaban: Saya diminta membayar penuh saat memesan. Pemilik toko menjanjikan barang akan tersedia dalam waktu satu minggu.

3. Apakah barang diterima sesuai dengan perjanjian?

Jawaban: Tidak. Barang datang terlambat dan kualitasnya tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

4. Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas mengenai spesifikasi barang sebelum membeli?

Jawaban: Tidak. Penjelasan yang diberikan kurang rinci sehingga saya tidak mengetahui kondisi barang secara pasti.

5. Bagaimana tanggapan pemilik toko saat Anda mengajukan keluhan?

Jawaban: Pemilik toko menolak mengembalikan uang dan tidak bersedia menukar barang meskipun barang tidak sesuai pesanan.

6. Menurut Anda, apakah hak Anda sebagai konsumen telah terpenuhi?

Jawaban: Tidak. Saya merasa dirugikan karena barang tidak sesuai dengan kesepakatan dan tidak ada penyelesaian yang adil.

Analisis Singkat

- **Menurut Hukum Perlindungan Konsumen:**

Pemilik toko dapat dianggap melanggar hak konsumen apabila memberikan informasi yang tidak benar atau tidak lengkap, menyerahkan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, serta tidak memberikan ganti rugi atau penyelesaian atas kerugian yang dialami konsumen.

- **Menurut Akad Bai' Salam:**

Dalam akad bai' salam, pembayaran dilakukan di muka, sedangkan barang diserahkan di kemudian hari. Agar akad sah, spesifikasi barang, jumlah, kualitas, harga, dan waktu penyerahan harus jelas sejak awal. Jika barang yang diserahkan tidak sesuai spesifikasi atau terlambat tanpa persetujuan pembeli, maka pelaksanaan akad tidak memenuhi ketentuan bai' salam dan pembeli berhak meminta penyelesaian sesuai kesepakatan atau ketentuan syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

Wawancara Pelanggan 2

Narasumber: Pelanggan 2

Pewawancara: Peneliti

1. Apakah Anda pernah melakukan transaksi di toko tersebut?

Jawaban: Ya, saya pernah memesan beras sebanyak 50 kg dan diminta membayar lunas di awal.

2. Mengapa Anda memilih membeli di toko tersebut?

Jawaban: Karena harganya lebih murah dan pemilik toko menjanjikan barang akan tersedia dalam beberapa hari.

3. Apakah barang diterima sesuai dengan kesepakatan?

Jawaban: Tidak. Barang yang saya terima jumlahnya sesuai, tetapi kualitasnya lebih rendah dari yang dijanjikan. Beras yang datang banyak yang patah dan kualitasnya berbeda.

4. Apakah pihak toko memberikan informasi yang lengkap mengenai barang yang dijual?

Jawaban: Tidak. Awalnya hanya dijelaskan jenis berasnya, tetapi tidak dijelaskan kualitas sebenarnya.

5. Bagaimana sikap pemilik toko ketika Anda menyampaikan keluhan?

Jawaban: Saya meminta penggantian barang, tetapi pemilik toko menolak dengan alasan barang yang dikirim sudah sesuai stok yang tersedia.

6. Menurut Anda, apakah hak Anda sebagai konsumen telah dipenuhi?

Jawaban: Belum. Saya merasa dirugikan karena barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan dan tidak ada solusi dari pihak toko.

Kesimpulan Wawancara:

Berdasarkan keterangan pelanggan kedua, pemilik toko diduga tidak memenuhi kewajibannya karena menyerahkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah dijanjikan dan tidak memberikan penyelesaian atas keluhan pelanggan. Tindakan tersebut berpotensi melanggar ketentuan perlindungan konsumen serta tidak sesuai dengan prinsip **bai' salam**, yang mengharuskan barang diserahkan sesuai spesifikasi, kualitas, jumlah, dan waktu yang telah disepakati di awal transaksi.

Narasumber: Pelanggan 3

Pewawancara: Peneliti

1. Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di toko tersebut?

Jawaban: Saya sudah menjadi pelanggan sekitar satu tahun dan beberapa kali melakukan pembelian dengan sistem pemesanan.

2. Apakah Anda pernah mengalami masalah saat bertransaksi?

Jawaban: Ya, saya pernah memesan minyak goreng dalam jumlah besar dan sudah membayar lunas, tetapi barang baru dikirim dua minggu lebih lambat dari waktu yang dijanjikan.

3. Apakah pihak toko memberikan penjelasan mengenai keterlambatan tersebut?

Jawaban: Pemilik toko mengatakan stok barang kosong, tetapi tidak memberi tahu saya sebelumnya.

4. Bagaimana kondisi barang yang diterima?

Jawaban: Barang akhirnya diterima dalam kondisi baik, tetapi keterlambatan tersebut membuat saya mengalami kerugian karena barang dibutuhkan untuk usaha.

5. Bagaimana respons pemilik toko saat Anda menyampaikan keberatan?

Jawaban: Pemilik toko hanya meminta maaf dan tidak memberikan kompensasi atau solusi atas kerugian yang saya alami.

6. Menurut Anda, apakah pelayanan toko sudah sesuai dengan hak konsumen?

Jawaban: Belum. Sebagai pelanggan, saya berharap informasi diberikan secara jujur dan barang dikirim tepat waktu sesuai perjanjian.

Kesimpulan Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan ketiga, pemilik toko tidak memenuhi kesepakatan mengenai waktu penyerahan barang dan kurang memberikan informasi yang jelas terkait keterlambatan. Dari perspektif **perlindungan konsumen**, tindakan tersebut dapat merugikan konsumen karena hak untuk memperoleh pelayanan yang jujur dan sesuai perjanjian tidak terpenuhi.

Dari perspektif **akad bai' salam**, penjual wajib menyerahkan barang sesuai waktu, jumlah, kualitas, dan spesifikasi yang telah disepakati di awal. Keterlambatan tanpa pemberitahuan dan tanpa penyelesaian yang memadai menunjukkan pelaksanaan akad belum sesuai dengan prinsip bai' salam.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

Narasumber: Pelanggan 3

Pewawancara: Peneliti

1. **Apakah Anda pernah membeli barang di toko ini dengan sistem pemesanan?**

Jawaban: Ya, saya pernah memesan gula pasir sebanyak 20 kg dan membayar lunas saat melakukan pemesanan.

2. **Apakah spesifikasi barang yang dipesan dijelaskan dengan jelas?**

Jawaban: Tidak terlalu jelas. Pemilik toko hanya mengatakan kualitasnya bagus tanpa menjelaskan merek atau kualitas secara rinci.

3. **Apakah barang yang diterima sesuai dengan pesanan?**

Jawaban: Tidak. Gula yang saya terima kualitasnya lebih rendah dari yang dijanjikan dan kemasannya juga berbeda.

4. **Apa yang Anda lakukan setelah mengetahui barang tidak sesuai?**

Jawaban: Saya langsung menghubungi pemilik toko untuk meminta penjelasan dan berharap barang dapat ditukar.

5. **Bagaimana tanggapan pemilik toko?**

Jawaban: Pemilik toko menolak menukar barang dan mengatakan bahwa semua pelanggan menerima barang yang sama.

6. **Menurut Anda, apakah pelayanan toko sudah memenuhi hak konsumen?**

Jawaban: Belum. Saya merasa dirugikan karena barang yang saya terima tidak sesuai dengan kesepakatan awal dan keluhan saya tidak ditindaklanjuti.

Kesimpulan

Hasil wawancara dengan pelanggan ketiga menunjukkan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, serta pemilik toko tidak memberikan solusi atas keluhan pelanggan. Kondisi ini dapat menunjukkan pelanggaran terhadap hak konsumen karena konsumen berhak memperoleh barang yang sesuai dengan informasi dan perjanjian. Selain itu, dalam akad **bai' salam**, penjual wajib menyerahkan barang sesuai spesifikasi, kualitas, jumlah, dan

waktu yang telah disepakati. Jika barang tidak sesuai dengan kesepakatan, maka pelaksanaan akad tidak memenuhi prinsip bai' salam.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

Narasumber: Pelanggan 4

Pewawancara: Peneliti

1. **Apakah Anda pernah melakukan pembelian dengan sistem pembayaran di muka di toko ini?**

Jawaban: Ya, saya pernah memesan telur sebanyak 30 rak dan membayar lunas sesuai kesepakatan.

2. **Apakah waktu penyerahan barang sesuai dengan yang dijanjikan?**

Jawaban: Tidak. Barang seharusnya dikirim dalam tiga hari, tetapi baru diterima setelah satu minggu.

3. **Apakah pemilik toko memberikan informasi mengenai keterlambatan tersebut?**

Jawaban: Tidak. Saya harus menghubungi pemilik toko beberapa kali untuk menanyakan pesanan saya.

4. **Bagaimana kondisi barang saat diterima?**

Jawaban: Sebagian telur pecah sehingga tidak bisa dijual kembali.

5. **Bagaimana respons pemilik toko ketika Anda menyampaikan keluhan?**

Jawaban: Pemilik toko hanya meminta maaf dan tidak bersedia mengganti telur yang rusak ataupun mengembalikan sebagian uang saya.

6. **Menurut Anda, apakah hak Anda sebagai konsumen telah terpenuhi?**

Jawaban: Belum. Saya merasa dirugikan karena barang datang terlambat, sebagian rusak, dan tidak ada bentuk tanggung jawab dari pihak toko.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan keempat, pemilik toko tidak memenuhi kewajibannya karena terlambat menyerahkan barang, tidak memberikan informasi yang memadai mengenai keterlambatan, serta tidak memberikan ganti rugi atas barang yang rusak. Dari perspektif **perlindungan konsumen**, tindakan tersebut dapat merugikan konsumen karena hak atas barang yang sesuai dan penyelesaian atas kerugian tidak terpenuhi. Dari perspektif **akad bai' salam**, penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai kualitas, jumlah, dan waktu yang telah disepakati. Keterlambatan serta kerusakan barang tanpa

penyelesaian yang layak menunjukkan pelaksanaan akad belum sesuai dengan prinsip bai' salam.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

Wawancara dengan Pemilik Toko

Pewawancara:

1. Beberapa pelanggan mengeluhkan barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

Jawaban: Memang pernah ada beberapa keluhan. Hal itu biasanya terjadi karena stok dari pemasok berubah sehingga barang yang tersedia tidak selalu sama dengan yang dipesan pelanggan.

2. Mengapa pelanggan tidak diberi informasi terlebih dahulu jika terjadi perubahan barang atau keterlambatan pengiriman?

Jawaban: Terkadang kami terlalu sibuk sehingga tidak sempat menghubungi semua pelanggan. Kami menyadari hal itu menjadi kekurangan dalam pelayanan kami.

3. Mengapa ada pelanggan yang mengaku tidak mendapatkan penggantian barang atau pengembalian uang?

4. **Jawaban:** Kami berusaha menghindari kerugian karena jika semua barang dikembalikan, toko juga akan mengalami kerugian. Namun, ke depannya kami akan mempertimbangkan solusi yang lebih baik untuk kedua belah pihak.

5. Apakah sistem pembayaran di muka yang diterapkan sudah sesuai dengan kesepakatan?

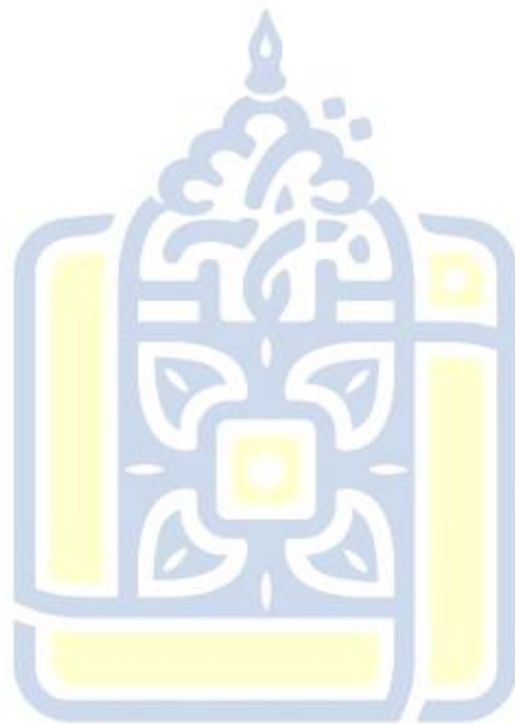
Jawaban: Ya, pelanggan membayar di awal karena barang harus dipesan terlebih dahulu dari pemasok. Namun, kami mengakui bahwa terkadang pengiriman tidak sesuai jadwal karena kendala stok.

6. Apa langkah yang akan dilakukan agar kejadian seperti ini tidak terulang?

7. **Jawaban:** Kami akan memberikan informasi yang lebih jelas mengenai spesifikasi barang, menghubungi pelanggan jika terjadi perubahan atau keterlambatan, serta berusaha memberikan solusi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan.

Respon ini menggambarkan bahwa pemilik toko mengakui adanya kendala operasional, sekaligus menunjukkan kesadaran bahwa komunikasi dan penyelesaian keluhan pelanggan perlu diperbaiki. Ini dapat menjadi bahan analisis

terhadap pemenuhan kewajiban dalam perlindungan konsumen maupun penerapan akad **bai' salam**.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

Wawancara dengan Karyawan Toko

1. Bagaimana proses pemesanan barang di toko ini?

Jawaban: Pelanggan memesan barang terlebih dahulu, kemudian melakukan pembayaran sesuai harga yang telah disepakati. Setelah itu, kami memesan barang kepada pemasok dan menunggu barang datang.

2. Apakah pernah terjadi keterlambatan pengiriman barang kepada pelanggan?

Jawaban: Ya, pernah. Biasanya keterlambatan terjadi karena barang dari pemasok belum tersedia atau pengiriman dari pemasok terlambat.

3. Bagaimana jika barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan?

Jawaban: Kami melaporkannya kepada pemilik toko. Keputusan untuk menukar barang atau mengembalikan uang biasanya ditentukan oleh pemilik toko.

4. Apakah pelanggan selalu diberi tahu jika terjadi perubahan kualitas atau keterlambatan barang?

Jawaban: Tidak selalu. Kadang pelanggan diberi tahu, tetapi ada juga yang baru mengetahui saat barang sudah datang atau saat mereka menanyakan sendiri.

5. Apa yang biasanya dilakukan ketika pelanggan menyampaikan keluhan?

Jawaban: Kami mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya kepada pemilik toko. Jika pemilik menyetujui, barang bisa ditukar, tetapi jika tidak, kami hanya menyampaikan penjelasan kepada pelanggan.

6. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanan toko?

Jawaban: Menurut saya, komunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan, terutama jika ada keterlambatan atau perubahan barang. Selain itu, penanganan keluhan sebaiknya lebih cepat agar pelanggan merasa dilayani dengan baik.

Narasumber: Karyawan 2

Pewawancara: Peneliti

1. Sudah berapa lama Anda bekerja di toko ini?

Jawaban: Saya sudah bekerja di toko ini sekitar dua tahun dan bertugas melayani pelanggan serta menyiapkan pesanan.

2. Bagaimana prosedur pemesanan barang di toko ini?

Jawaban: Pelanggan memesan barang dan melakukan pembayaran di awal. Setelah itu, kami mencatat pesanan dan meneruskannya kepada pemilik toko untuk dipesankan ke pemasok.

3. Apakah pernah terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian barang?

Jawaban: Ya, beberapa kali terjadi. Biasanya karena stok dari pemasok habis atau barang yang datang berbeda dengan yang dipesan.

4. Apa yang dilakukan pihak toko jika pelanggan mengajukan keluhan?

Jawaban: Kami menerima keluhan pelanggan dan menyampaikannya kepada pemilik toko. Namun, keputusan mengenai penggantian barang atau pengembalian uang sepenuhnya menjadi wewenang pemilik.

5. Apakah pelanggan selalu diberi informasi jika terjadi perubahan pesanan atau keterlambatan?

Jawaban: Tidak selalu. Terkadang pelanggan baru mengetahui saat datang mengambil barang atau setelah menghubungi toko.

6. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan lebih baik?

Jawaban: Menurut saya, toko perlu memberikan informasi yang lebih cepat kepada pelanggan jika ada perubahan atau keterlambatan, serta lebih responsif dalam menangani keluhan agar pelanggan tidak merasa dirugikan.

Kesimpulan Wawancara

Berdasarkan keterangan karyawan kedua, kendala yang sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman dan ketidaksesuaian barang akibat masalah stok dari pemasok. Selain itu, komunikasi kepada pelanggan masih belum berjalan secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan toko masih perlu ditingkatkan agar hak-hak konsumen terpenuhi dan pelaksanaan transaksi sesuai dengan

prinsip **bai' salam**, yaitu menyerahkan barang sesuai spesifikasi, jumlah, kualitas, dan waktu yang telah disepakati.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTANAH NAHRASIYAH
LHOKSEUMAWE

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS

Nama : **Bahauddin**
Tempat/Tgl Lahir : Buket bata, 23-04-2003
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
Status Perkawinan : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa buket bata kec. pante bidari kab. aceh timr



Nama Orang Tua

a. Nama Ayah : Abidin
b. Pekerjaan : Wiraswasta
c. Nama Ibu : nurlaili
d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Desa buket bata kec.pante bidari kab.aceh timur

Riwayat Pendidikan

a. SD : MIN BUKET BATA
b. SMP/MTS : SMPN 1 PANTEE BIDARI
c. SMA/SMK : SMAN 1 PANTEE BIDARI

Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat untuk dapat digunakan seperluanya.

Yang membuat

BAHAUDIN